

2013

Relatório de Autoavaliação Institucional



CPA

Comissão Própria de Avaliação

Goiânia, março de 2014



**RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL PELA
COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA)**

MANTIDA

Faculdade Alves Faria (ALFA)

MANTENEDORA

Centro Educacional Alves Faria

Goiânia, março de 2014.

SUMÁRIO

Corpo Dirigente	04
Dados Institucionais	05
Apresentação	06
Missão	09
Visão	09
Propósito	09
Cursos de Graduação	10
Cursos de Pós-Graduação <i>Lato Sensu</i>	10
Cursos de Pós-Graduação <i>Stricto Sensu</i>	12
Comissão Própria de Autoavaliação	13
Introdução	14
Objetivos da Autoavaliação	16
Procedimentos Metodológicos	17
Acompanhamento e Análise	20
Sensibilização	23
Divulgação dos Resultados	24
Análise das Dimensões	25
Dimensão I - A Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional	25
Dimensão II - As Políticas para o Ensino, Pesquisa e Extensão	29
Dimensão III – A Responsabilidade Social	40
Dimensão IV – A Comunicação com a Sociedade	43
Dimensão V – Políticas de Pessoal (Corpo Docente e Técnico administrativo)	46
Dimensão VI – A Organização e Gestão da Instituição	53
Dimensão VII – Infraestrutura Física	58
Dimensão VIII – Planejamento e Avaliação	66
Dimensão IX – Políticas de Atendimento aos Discentes e Egressos	68
Dimensão X – Sustentabilidade Financeira	78
Considerações Finais	82

CORPO DIRIGENTE

Nelson de Carvalho Filho
Diretor Superintendente

Nelson de Carvalho Filho
Diretor Acadêmico Interino

Maysa Simões
Diretora de *Marketing* e Vendas

Luiz Antônio Vilalta
Diretor de Pós-Graduação

DADOS INSTITUCIONAIS

Nome: Faculdade Alves Faria – ALFA

Código: 1493

Instituição Privada: Sociedade Civil - Faculdade privada com fins lucrativos

Estado: Goiás

Município-sede: Goiânia

Mantenedora: Centro Educacional Alves Faria

Site: www.alfa.br

Endereços:

Campus Perimetral	Unidade Bueno	Unidade Centro
Av. Perimetral Norte, nº 4129 Vila João Vaz – Goiânia – GO Fone: (62) 3272-5000	Av. Mutirão, nº 2600 Setor Bueno – Goiânia – GO Fone: (62) 3520-9400	Rua 3 nº 860 Setor Central – Goiânia – GO Fone: (62) 3217-6400

A Faculdade Alves Faria (ALFA), mantida pelo Centro Educacional Alves Faria Ltda. (CENAF), é integrante do Grupo José Alves, de longa tradição empresarial em diversos segmentos de mercado no Estado de Goiás, sendo, em especial, concessionário da fabricação e distribuição dos produtos Coca-Cola para os Estados de Goiás e Tocantins.

A ALFA surge no cenário da Educação Superior, em 2001, como uma instituição voltada para a excelência na educação em Negócios, visando a suprir a crescente demanda local e regional de pessoal qualificado para atendimento das demandas de mercado, estabelecendo, como premissa principal, a qualidade de ensino, tendo como referência as melhores escolas de Ensino Superior do País.

A ALFA desenvolve suas atividades acadêmicas em um *campus* e duas unidades, estrategicamente localizados na cidade de Goiânia. Todas projetadas dentro do mesmo padrão de qualidade, tanto na estrutura física como na organização acadêmica.

APRESENTAÇÃO

A Faculdade Alves Faria (ALFA) busca a qualidade das ações educacionais desenvolvidas junto à comunidade acadêmica e a sociedade em geral, na perspectiva de consolidar as políticas de ensino, pesquisa, extensão e gestão. Considerando a autoavaliação como um dos mais importantes e necessários procedimentos na busca da inovação e da excelência institucional.

A mesma reconhece a necessidade e importância da Avaliação Institucional como elemento de autogestão, objetivando, com este Relatório, informar a sociedade sobre o cumprimento de sua missão, bem como oferecer à comunidade interna subsídios para a melhoria da qualidade e o crescimento institucional em todas as áreas de atuação acadêmica, podendo assim, reafirmar sua identidade social.

Ao longo do processo de avaliação procurou-se analisar a qualidade das ações desenvolvidas objetivando compreender o significado que estas ações representam para o crescimento e desenvolvimento da comunidade acadêmica. Alguns resultados são esclarecedores e levam a afirmar que é fundamental o processo de avaliação interna, com a finalidade de fortalecer os serviços educacionais prestados no âmbito institucional, pois este é o caminho para a busca da qualidade.

O presente relatório tem por objetivo apresentar os projetos executados na Faculdade Alves Faria (ALFA) no ano de 2013, as ações realizadas, as potencialidades e as fragilidades avaliadas pela CPA. Foram consideradas as 10 dimensões do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e através do posicionamento da CPA foram providenciadas as devidas medidas corretivas pela Diretoria Superintendente.

Observou-se coerência entre o PDI e o PPI, havendo a participação efetiva dos cursos em cumprir com as políticas institucionais relacionadas ao ensino, pesquisa e extensão. No que tange a responsabilidade social ficou evidenciado que os projetos de inclusão social cumprem o papel a que se propõe. Percebe-se que a IES exerce desempenho importante na comunicação com a sociedade através de programas permanentes de contato. Verificou-se o cumprimento do Plano de Carreiras, Cargos e Salários que vem sendo respeitado com estímulo da capacitação oferecendo bolsas de estudo.

A gestão da IES e sua organização são coordenadas pelo Diretor Superintendente, Diretor Acadêmico, Diretora de Marketing e Vendas, Diretor de Pós-Graduação, com o apoio das Gerências Administrativas e das Coordenações de Cursos que possuem carga horária específica para desenvolvimento de atividades organizacionais e representatividade nas comissões, colegiados e NDE's dos cursos.

A preocupação com a manutenção e infraestrutura demonstra os esforços em ampliar e modernizar suas instalações físicas, objetivando também que os alunos tenham atendimento para as questões acadêmicas e financeiras de graduação, pós-graduação e pesquisa. Tendo a Ouvidoria para a sua maior praticidade e para garantir a privacidade do aluno, o setor financeiro/acordos e coordenações de cursos estão dispostos em setores separados.

Ficou evidenciado que a sustentabilidade financeira está baseada na programação orçamentária semestral. Todos os projetos e programas previstos no PPI e PDI são considerados na organização do orçamento realizada em conjunto com o gerente financeiro e uma equipe especializada para esta finalidade.

Dessa forma, o trabalho desenvolvido propiciou a comunidade acadêmica discutir e refletir sobre a avaliação institucional e seus aspectos qualitativos e quantitativos enfatizando sua importância para o autoconhecimento e a

responsabilidade de todos na criação e/ou redefinição de ações eficazes para o fortalecimento da Instituição.

Outro ponto percebido é que a gestão acadêmica administrativa poderá utilizar o relatório como um dos norteadores para o melhoramento dos processos com a finalidade de a cada dia vislumbra o crescimento da qualidade dos serviços prestados.

MISSÃO

"Formar profissionais de excelência reconhecida pelo mundo do trabalho, assegurando qualidade dos processos em todos os níveis da educação superior, através da melhor composição de metodologias de ensino e corpo docente qualificado, promovendo a aprendizagem e a produção do conhecimento. Garantir conforto e segurança aos seus alunos, auto-sustentação econômica e financeira à instituição, agregando valor à mantenedora e à sociedade, mediante alocação dos melhores recursos em termos de instalações e corpo técnico-administrativo."

VISÃO

"Ser um Centro de Excelência na Educação em Negócios."

PROPÓSITO

"Formar profissionais que tenham domínio das mais modernas práticas de mercado no seu foco de formação, competência em gestão de negócios e orientação para resultados."

CURSOS DE GRADUAÇÃO

Administração
Arquitetura e Urbanismo
Ciências Contábeis
Ciências Econômicas
Comércio Exterior
Direito
Engenharia Civil
Engenharia da Computação
Engenharia da Produção
Engenharia de Telecomunicações
Engenharia Elétrica
Engenharia Mecânica
Jornalismo
Pedagogia
Psicologia
Publicidade e Propaganda
Sistemas de Informação
Turismo

CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO *LATO SENSU*

- Especialização em Advocacia Cível e Direito Processual Civil
- Especialização em Arquitetura e Engenharia de Software
- Especialização em Engenharia de Redes de Telecomunicações
- Especialização em Engenharia Eletrônica de Automação
- Especialização em Planejamento Tributário

- Especialização em Tecnologias e Desenvolvimento Web
- MBA em Comunicação Integrada e Novas Mídias
- MBA em Desenvolvimento de Pessoas
- MBA em Empreendedorismo e Novos Negócios
- MBA em Engenharia de Produção
- MBA em Gerenciamento de Projetos
- MBA em Gestão Empresarial
(Parceria HSM Educação)
- MBA em Gestão de Franquias
- MBA em Gestão do Mercado Imobiliário
(Parceria SECOVI)
- MBA em Gestão Estratégica de Negócios
- MBA em Gestão Estratégica em Marketing
- MBA em Governança de Tecnologia da Informação
(Parceria SINDINFORMÁTICA)
- MBA em Operações Logísticas
- MBA em RH Estratégico com Ênfase em Gestão de Riscos Trabalhistas
(Parceria Destra)
- MBA Executivo em Contabilidade Estratégica Empresarial
(Parceria Destra)
- MBA Executivo em Controladoria com Ênfase em IFRS e Gestão de Custos
- MBA Executivo em Finanças Corporativas e Relações com Investidores
- MBA Executivo em Formação de Lideranças
(Parceria Grupo José Alves)
- MBA Executivo em Gestão Contábil com Ênfase em Auditoria e Perícia
(Parceria Destra)
- MBA Executivo em Gestão Contábil com Ênfase em Consultoria
(Parceria Destra)
- MBA Executivo em Gestão de Comércio Exterior e Negócios Internacionais (Parceria Destra)
- MBC - Master in Business Communication
- Pós-Graduação em Direito da Criança e do Adolescente
(Parceria ASMEGO)

- Pós-Graduação em Docência Universitária
- Pós-Graduação em Educação Infantil
- Pós-Graduação em Gestão Escolar
- Pós-Graduação em Psicopedagogia

CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO *STRICTO SENSU*

Mestrado em Administração

Mestrado em Desenvolvimento Regional

COMISSÃO PRÓPRIA DE AUTOAVALIAÇÃO – CPA

A CPA – Comissão Própria de Avaliação foi criada com o objetivo de realizar a avaliação com base nos referenciais do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES, conforme Lei 10.861/2004.

De acordo com o documento da Comissão de Avaliação da Educação Superior – CONAES intitulado Diretrizes para a avaliação das Instituições de Ensino Superior, as Comissões Próprias de Avaliação – CPA's, integram o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES. Estabelecem que as CPA's sejam o elo com este último, ou seja, permitem associar seu projeto específico de avaliação institucional ao conjunto do sistema de educação superior do país.

A CPA da Faculdade Alves Faria (ALFA) está composta por representantes da comunidade acadêmica: Corpo Docente, Corpo Discente, Corpo Técnico-Administrativo e da Sociedade Civil, assim se apresenta:

NOME	SEGMENTO
Maria Aparecida da Silva	Coordenadora da CPA
Normando Silva Junior	Representante do corpo docente
Rúbio Sergio T. de Melo	Representante do corpo técnico-administrativo
Vanilde Ramos	Representante do corpo técnico-administrativo
Alan Rolim Epifânio	Representante do corpo discente
Victor Hugo R. Taquary	Representante da sociedade civil e egresso

Ressalta-se o recebimento do apoio incondicional da administração central da Faculdade, pois, sem este suporte não haveria como garantir a realização de uma autoavaliação institucional participativa e fidedigna.

INTRODUÇÃO

A Avaliação Institucional visa à melhoria da qualidade da educação superior, a orientação da expansão da sua oferta, o aumento permanente da eficácia institucional, a efetividade acadêmica e social e, com especial atenção, impulsionar o aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais das instituições de educação superior, por meio da valorização de sua missão, da promoção dos valores democráticos, do respeito às diferenças e à diversidade, da afirmação da autonomia e da identidade institucional.

O objetivo fundamental do processo de autoavaliação é a construção de uma consciência institucional, tendo em vista possibilitar que os resultados obtidos forneçam informações relevantes e necessárias aos gestores, permitindo programar ações a curto e longo prazo a fim de alcançar os objetivos maiores.

A avaliação institucional acontece com o intuito de identificar os pontos de potencialidades e de fragilidades no desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão, promovendo a qualidade da oferta educacional em todos os sentidos. No processo avaliativo foram considerados, o ambiente externo, as tendências, os riscos e as oportunidades para a Instituição e para o ambiente interno.

Compreendeu as etapas de sensibilização, autoavaliação, e as etapas de avaliação externa e a reavaliação. A Avaliação Institucional caracterizada como um processo contínuo tem a função de promover a busca da excelência no contexto vivenciado por seus integrantes onde o saber e o fazer influenciam no agir de seus participantes impulsionando o crescimento da qualidade.

O presente relatório exhibe as informações que atendem às determinações legais instituídas pela CONAES e, refletindo o processo de amadurecimento da

cultura de avaliação através do conjunto de atividades e ações que norteiam a revisão contínua dos valores e objetivos institucionais.

O envolvimento dos atores institucionais no processo de autoavaliação torna-se essencial na medida em que permite a análise, reflexão e construção de novas formas de aprendizagem, comunicação e ações de transformação.

Através de sua Comissão Própria de Autoavaliação (CPA), a Faculdade Alves Faria (ALFA) desenvolve ações institucionais voltadas para disseminação da cultura da avaliação e sensibilização da comunidade acadêmica sobre a necessidade da avaliação como instrumento de melhoria da qualidade educacional, bem como a sua contribuição no processo de reflexão e transformação.

O presente relatório foi elaborado considerando as 10 dimensões dos SINAES, onde a CPA posicionou-se junto a Diretoria Superintendente para que esta possa tomar as devidas medidas corretivas, com o objetivo de oferecer um ensino com cada vez mais qualidade.

Espera-se que ao apresentar o presente relatório, possa também fortalecer o processo democrático, com vistas a contribuir com a construção de uma Instituição socialmente comprometida, competente, responsável e transparente para a sociedade.

OBJETIVOS DA AUTOAVALIAÇÃO

Dentre os objetivos da CPA, estão listados a seguir os considerados mais importantes:

- Promover uma reflexão crítica sobre o desempenho acadêmico com o objetivo de manter e aprimorar a qualidade acadêmica em todos os níveis.
- Conduzir o processo de avaliação, através da sistematização das informações (projeto e operacionalização do sistema de informação de Autoavaliação).
- Permitir examinar a coerência entre o PDI e a prática pedagógica e gerencial, através de um mecanismo participativo de identificação de problemas e potencialidades.
- Congregar os diferentes segmentos da comunidade, solicitando colaboração na realização de tarefas, para consolidar o processo de avaliação.
- Divulgar informações que possibilitem e influenciem na mudança ou na permanência do padrão de gestão e projetos institucionais.
- Contribuir para a implantação/manutenção de uma cultura permanente de avaliação.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com a finalidade de atender às disposições da Lei 10.861, a CPA considerou as diferentes dimensões institucionais, porém destaca que estas ficam predispostas as variáveis dos agentes envolvidos por ser este constituído de um processo democrático, que vai sendo construído ao longo do seu desenvolvimento, no âmbito de cada dimensão avaliada, conforme esboçado a seguir:

Avaliação das dez dimensões institucionais

1. A missão e o plano de desenvolvimento institucional;
2. A política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão;
3. A responsabilidade social da instituição;
4. A comunicação com a sociedade;
5. As políticas de pessoal;
6. Organização e gestão da instituição;
7. Infraestrutura física;
8. Planejamento e avaliação;
9. Políticas de atendimento aos estudantes e egressos;
10. Sustentabilidade financeira.

A autoavaliação destas dimensões foi realizada utilizando-se vários procedimentos metodológicos. Destacam-se: a pesquisa documental; a aplicação de questionários e o registro da percepção dos dirigentes.

A metodologia proposta orienta o processo quanto às decisões, técnicas e métodos adotados de forma flexível para, diante de situações concretas, assumirem novos contornos, adotar decisões e técnicas mais oportunas e diretamente vinculadas às situações em pauta.

Os procedimentos metodológicos propostos buscaram pronunciar a regulação, estabelecida pelo SINAES, com a Missão da Faculdade Alves Faria (ALFA), o Plano de Desenvolvimento Institucional, a identidade e a cultura de avaliação da Instituição.

A Comissão Própria de Avaliação (CPA) realiza a avaliação interna semestralmente, utilizando questionários disponibilizados *online*, para verificar o desempenho docente a Infraestrutura Física e Tecnológica e autoavaliação docente e pesquisas e entrevistas para levantamento das demais dimensões, junto aos técnicos administrativos e gestores educacionais.

A primeira parte da avaliação, respondida pelos alunos, verifica o ensino ministrado pelos professores, levantando dados a respeito da metodologia, bibliografia diversificada e atualizada, relação professor aluno, critérios de avaliação, desempenho didático, etc. A segunda parte, também respondida pelos alunos, tem por objetivo avaliar as condições da oferta de ensino. E na terceira parte propõe itens para a autoavaliação do docente. Para o levantamento das demais dimensões os membros da CPA realizam entrevistas junto aos técnicos administrativos e gestores institucionais.

Evidenciamos que a autoavaliação institucional foi realizada utilizando formulários *online*, pontuamos a mudança nesse procedimento porque retornou novamente este ano o procedimento através do sistema *WebClasses*, pois no ano anterior foram utilizados questionários impressos. Destaca-se que no processo de formulários impressos, o objetivo era obter mais participação dos discentes, uma vez que este recebia o formulário e respondia de prontidão, devolvendo em seguida. Porém, no momento da leitura óptica, percebeu-se uma margem de erros na marcação das opções, pois ao invés de preencher a bolinha o discente assinalava com x, se tornando inválida a leitura.

Nesta avaliação especificamente a CPA adotou o princípio da adesão voluntária, consideramos que a avaliação institucional deve ser desejada por toda a instituição, seduzir por sua validade, a fim de que tenha legitimidade

política, pois a imposição não promove cultura avaliativa, gerando assim uma amostragem mais fidedigna nos resultados obtidos minimizando a interferência das variáveis.

Realizada a aplicação dos instrumentos de coleta de dados, a CPA prossegue fazendo a tabulação e análise das informações elaborando o Relatório Anual de Autoavaliação Institucional, sendo o documento encaminhado à Gerência de Asseguração da Qualidade de Ensino, aos gestores educacionais, ao Diretor Superintendente e ao Presidente da Mantenedora, e posteriormente, enviado ao INEP/MEC, via E-MEC, dentro do prazo previsto.

Como mecanismos de divulgação dos relatórios da Avaliação Institucional, a IES realizará seminários, painéis de discussão, reuniões técnicas, dentre outros. A avaliação tem aberto espaço para sugestões e avaliações espontâneas em todos os instrumentos de avaliação interna.

Os resultados são divulgados à comunidade por meio do *site* institucional e em murais nas unidades. Os gestores, de posse do Relatório anual, observam os pontos positivos e os pontos negativos para a tomada de decisão das ações educativas.

ACOMPANHAMENTO E ANÁLISE

Na concretização dos resultados se faz necessário conhecer, a estrutura organizacional da ALFA, simultaneamente aos seus processos de ensino, pesquisa, extensão e gestão, configurando a ação institucional como um todo. Realizar a identificação dos processos que representam a tomada de decisão em todos os níveis da hierarquia, interna e externa. Após essa etapa, demarca as estratégias de sensibilização e de envolvimento do corpo docente e pessoal administrativo e gradualmente implantar e, por fim, sistematizar a realização dos trabalhos da CPA.

O processo de avaliação institucional interna, de responsabilidade da referida comissão, abrangeu os dados de diagnóstico das condições de ensino e de avaliação dos cursos.

Pode-se destacar de forma mais abrangente a experiência da avaliação institucional, cuja base é a avaliação do desempenho docente, dos funcionários técnicos administrativos, do professor e a avaliação da infraestrutura, que vem sendo realizada há mais de dez anos na ALFA. Esse fato permitiu vislumbrar a avaliação na ALFA, como parte integrante da cultura institucional; sendo assim, a partir da Lei 10.864/2004, que estabelece a obrigatoriedade da Autoavaliação, a instituição rapidamente aprovou a instalação do processo de avaliação institucional, compondo a CPA.

Assim, a CPA passou a elaborar o Projeto de Autoavaliação, enviado ao INEP, este prevê um processo de avaliação abrangente, incluindo a avaliação interna e a externa, considerando-se aspectos quantitativos e qualitativos e perpassando os diferentes níveis da Instituição; posteriormente, a CPA desencadeou todo o processo avaliativo, com sensibilização junto ao corpo docente, discente, técnico administrativo e gestores da Instituição. A partir daí, o

tema avaliação institucional foi se consolidando, assumindo uma expectativa progressiva de análise da Instituição como um todo e uma institucionalização do processo em médio prazo. Como documentos comprobatórios, registram-se os Relatórios de Autoavaliação impressos e arquivados na sala da CPA e *online*, no *site* da Instituição. Esses documentos constituem o momento de sistematização, divulgação e debate dos resultados obtidos.

A análise situacional, que compreendeu o diagnóstico da realidade, possibilitou à Comissão Própria Autoavaliação (CPA) a elaboração deste relatório. A partir da caracterização da realidade, dentro das dimensões avaliadas, procedeu-se à análise e identificação dos problemas, assim como foram ressaltadas as conquistas consolidadas, articulando os atores que participaram da implementação das soluções identificadas. Aqui, o princípio da legitimidade política deve ser observado, para que todos possam se comprometer com os rumos da Instituição.

O presente relatório estrutura-se em uma metodologia participativa, com instrumentos qualitativos e quantitativos, buscando trazer para o âmbito das discussões as opiniões de toda comunidade acadêmica, de forma aberta e cooperativa, não tão somente às exigências legais, mas pela própria compreensão que temos da importância de se proceder com transparência perante a sociedade.

O instrumento de avaliação foi aplicado nos vários segmentos da IES, alunos, professores, coordenadores, pessoal técnico-administrativo. Todas as questões trabalhadas adotaram cinco indicadores de avaliação como respostas.

1. Não se aplica
2. Insuficiente
3. Regular
4. Bom
5. Ótimo

A postura assumida nesta proposta é de avaliação formativa, que tem como finalidade comprovar que as atividades estão sendo desenvolvidas de acordo com o planejado, examinando, detalhadamente os processos implementados ou as metodologias empregadas, com o objetivo de identificar sucessos e fracassos, potencialidades e fragilidades, pontos fortes e pontos fracos e ainda apresentar sugestões para que o objeto avaliado seja mais eficiente.

A administração institucional pretende utilizar-se deste diagnóstico, como subsídio para empreender ações necessárias para melhoria da qualidade educacional e o desenvolvimento global da Instituição.

SENSIBILIZAÇÃO

A sensibilização buscou desencadear o processo de conscientização da importância da avaliação como um instrumento para o autoconhecimento institucional, bem como da necessidade de disseminar a cultura do ato de avaliar numa concepção de que a avaliação deve ser voltada para a busca da eficiência e eficácia do processo educacional tendo como referência os objetivos do Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI, do Plano Pedagógico Institucional – PPI e do compromisso da comunidade acadêmica na construção da Instituição que se deseja.

A CPA desenvolveu significativo esforço na avaliação do conjunto de suas atividades, buscando sensibilizar a comunidade acadêmica para a importância de um processo efetivamente participativo, que envolva a Instituição como um todo. Isso foi feito por meio de divulgação permanente no site, por banners afixados na entrada principal e nos corredores que levam as salas de aula, foram enviados e-mail, mensagens em celulares e outros meios da internet como redes sociais para docentes, discentes, técnico-administrativo e gestores.

Havendo empenho dos docentes de todos os cursos, os quais foram orientados pelas respectivas coordenações a sensibilizarem os discentes quanto à necessidade e importância da participação no processo de autoavaliação. Sendo a participação da comunidade acadêmica voluntária e anônima, de acordo com os princípios estabelecidos pelo Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior – SINAES.

DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

Os resultados são divulgados a partir do documento final que é apresentado à gestão da instituição e em seguida dá-se conhecimento de seu teor em reunião com todos os coordenadores para análise dos resultados e sugestões, para estabelecer metas e prever um planejamento para o redirecionamento da IES.

Ocorrem reuniões com o corpo docente, técnico e administrativo, com a finalidade de tornar público os dados colhidos pela Autoavaliação e obter sugestões de ações que culminarão em mudanças e transformações oriundas do pós-processo avaliativo.

Conjuntamente ocorre a realização de seminário de apresentação e/ou discussão do relatório de Autoavaliação para a comunidade acadêmica, bem como divulgação nos murais do Campus. E dentro do prazo estabelecido é encaminhamento o relatório final para o INEP e divulgado para a comunidade pelo site: <http://www.alfa.br/instituicao/>

ANÁLISE DAS DIMENSÕES

Considerando a semestralidade dos cursos da ALFA, em todos os semestres é realizada a autoavaliação da instituição, no entanto realizamos relatório anual por entendermos que o conjunto global das informações obtidas trazem um comparativo que demonstra as oscilações provocadas por variáveis que nem sempre podem ser controladas ou detectadas e o contexto geral dos dados podem esclarecer alguns pontos neste sentido.

A seguir elucidamos a análise de cada uma das dez dimensões descritas conforme as orientações do SINAES/CONAES, denotando em cada uma os pontos positivos e os pontos negativos para a tomada de decisão das ações educativas, no âmbito de cada dimensão avaliada.

DIMENSÃO I

A Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional.

Ao ser analisada essa dimensão, verificou-se que a Faculdade Alves Faria (ALFA) assume como missão institucional promover educação superior de qualidade, estimulando o desenvolvimento do conhecimento e habilidades de seus alunos para que alcancem o sucesso pessoal e profissional, com a contribuição de docentes capacitados.

A Faculdade entende que, na interação dinâmica com a sociedade em geral, e com o mercado de trabalho em particular, define os seus objetivos e projetos de atuação acadêmica presentes e futuros.

Nesse sentido, tem como finalidade responder aos anseios e às necessidades da comunidade onde se situa. Tem o compromisso de colocar o produto de suas atividades de ensino, aliadas à pesquisa e à extensão, ao

alcance e serviço dessa comunidade, para dela merecer respeito e reconhecimento.

A instituição possui uma imagem positiva junto a sociedade, sendo vista como uma instituição séria, buscando resultados satisfatórios e esmerando-se pela experiência acumulada ao longo dos anos.

O desenvolvimento institucional se orienta pelas diretrizes gerais de: fortalecimento da identidade da ALFA como a melhor escola de negócios do Centro-Oeste; garantindo a sustentabilidade, qualidade e expansão das atividades acadêmicas nos cursos de graduação, atividades de pesquisa, programas de pós-graduação, programas e atividades de expansão; e a democratização do planejamento e gestão institucional.

Verificou-se que as políticas e metas descritas no PDI da ALFA estão sendo cumpridas ao longo do processo acadêmico. Quanto ao perfil dos alunos ingressantes, constatou-se que a Faculdade mantém mecanismos de nivelamento para atendimento aos alunos com dificuldades para acompanhar o desempenho da classe, tendo criado o Núcleo de Atendimento ao Aluno (NAP) que auxilia nesse processo.

Tem traçado em seus planejamentos institucionais os seguintes objetivos:

- Ministrar ensino superior de graduação e de pós-graduação lato sensu e stricto sensu, visando à formação de profissionais e especialistas nas áreas de administração, turismo, direito, comunicação social e psicologia;
- Realizar pesquisas, estimulando o desenvolvimento de regional de forma criativa e estendendo seus benefícios à comunidades;
- Promover a extensão mediante integração com a comunidade, contribuindo para o seu desenvolvimento e melhoria da qualidade de vida, desenvolvendo ações interativas que concorram para a transferência e o

aprimoramento dos benefícios e conquistas auferidos na atividade acadêmica e na pesquisa aplicada;

- Estimular a produção cultural, o empreendedorismo, o desenvolvimento científico e tecnológico, o pensamento reflexivo, com responsabilidade social.

Para a consecução desses objetivos, que viabilizam a missão institucional, a Faculdade ALFA não pode desconsiderar o macro cenário em que se circunscreve, em uma sociedade globalizada e desigual.

De acordo com os documentos verificados foi possível avaliar que a dimensão I que se refere ao Planejamento Institucional está atendida, visto o cumprimento do que está ali estabelecido por meio de conferência do Plano de Desenvolvimento Institucional, dos programas de inclusão, dos projetos dos cursos, do Núcleo de Atendimento ao Aluno com necessidades especiais, e da análise da inserção da Faculdade no contexto local e regional, e outras documentações, bem como o cumprimento da missão e dos objetivos propostos, acompanhamento do ingresso e egresso.

Conforme observado o PDI e o PPI sugerem ações pautadas no estímulo à pesquisa, na expansão do ensino, na melhoria dos indicadores educacionais, na modernização e informatização dos segmentos da Instituição, na reformulação dos projetos curriculares dos cursos de graduação, desenvolvimento de ações voltadas para a articulação entre ensino-pesquisa-extensão.

Segue pontuações relativas as ações propostas e realizadas na respectiva dimensão, bem como os resultados alcançados e/ou esperados.

Tabela 1: Ações propostas e realizadas da Dimensão I

AÇÕES PROGRAMADAS	AÇÕES REALIZADAS	RESULTADOS
Proporcionar ainda mais agilidade no processo de atendimento aos discentes.	Oferecer a retirada de documentos pelo aluno online. Treinamento os funcionários da Central de Atendimento. Busca de novas soluções como uma central virtual.	Os processos estão ficando mais rápidos. Detectada a demanda alta em períodos limites. Implantação pelo sistema de um gerenciador de senha para otimizar o atendimento.
Manter a coerência da concepção da matriz curricular e a organização didático-pedagógica e a pertinência dos currículos.	Promover a integração das disciplinas entre um curso e outro visando sempre a interdisciplinaridade.	De acordo com as propostas de ensino descritas no PDI a IES desenvolve as atividades acadêmicas de modo a garantir a qualidade do ensino. Todas as ações são planejadas juntamente com diretores, coordenadores e professores.
Revisão bienal dos projetos dos cursos.	Revisão dos projetos dos cursos.	Corpo docente disponível para a participação na revisão dos projetos.
PPI e o Projeto Pedagógico dos cursos se baseiam nos pressupostos do PDI.	Revisão dos Projetos dos cursos e do PDI.	De acordo com as propostas de ensino descritas no PDI a IES desenvolve as atividades acadêmicas de modo a garantir a qualidade do ensino. Todas as ações são planejadas juntamente com diretores, coordenadores e professores.
Articulação do PDI com o PPI e os PPC's.	Revisão dos Projetos dos cursos e do PDI para que todos estejam articulados.	Participação da comunidade acadêmica.
Propiciar apoio para realização do ENADE.	Utilizar cerca de 30% das questões das avaliações formais de acordo com o modelo do ENADE.	Buscar apoio de todos os envolvidos. Conscientizar os alunos da importância do ENADE.

Fonte: CPA 2013

DIMENSÃO II

A política para o Ensino, a Pesquisa, Pós-Graduação, a Extensão e as respectivas normas de operacionalização, incluídos os procedimentos para estímulo à produção acadêmica, as bolsas de pesquisa, de monitoria e demais modalidades.

No decorrer da avaliação dessa dimensão pode-se perceber a preocupação da instituição com o ensino, pesquisa e extensão. Sendo o ensino uma atividade dotada de um dinamismo frequente, a revisão dos currículos é baseada nos resultados obtidos.

Verificou-se que a IES se preocupa em oferecer cursos, palestras e material bibliográfico para iniciação científica. Os envolvidos, estudantes e professores, deram ênfase ao uso de recursos didáticos que envolvem visitas orientadas, elaboração e utilização de estudos de casos, realização de alguns estudos temáticos de caráter interdisciplinar, seminários, etc.

No entanto, quanto à pesquisa e a extensão, a instituição necessita empregar mais esforços para formar em igualdade a tríade ensino, pesquisa e extensão. Destaca-se ainda nessa dimensão, o apoio da instituição aos seminários técnico-científicos desenvolvidos nos cursos de graduação.

Observou-se que a pesquisa acadêmica é utilizada como estratégia do ensino-aprendizagem, estimulando o aluno no desenvolvimento do raciocínio crítico e abstrato por intermédio da realização de trabalhos acadêmicos.

Dentre as atividades detectou-se a *Monitoria* que tem por objetivo contribuir para a melhoria do ensino de graduação, é uma atividade auxiliar a docência. Exercida por alunos regularmente matriculados em cursos de graduação da Faculdade, e o seu objetivo é incentivar a melhoria do processo ensino-aprendizagem, promovendo a cooperação acadêmica entre alunos e

professores e minimizar os índices de reprovação, evasão e falta de motivação nas disciplinas, além de proporcionar melhoria na qualidade do ensino. Oferece ao aluno experiência nas atividades técnicas, didáticas e científicas em determinadas disciplinas. Oportunidade de interesse pela carreira docente. E ainda aprofundar o conhecimento do monitor sobre o conteúdo da disciplina.

A inter-relação entre pesquisa e ensino é desenvolvida principalmente na disciplina de Estágio Supervisionado com os alunos dos períodos finais das graduações. Nesta disciplina são solicitadas atividades que exigem levantamento bibliográfico, pesquisa de campo através da coleta e análise de dados para planejamento das ações e estes dados subsidiam também publicações e elaboração do TCC.

Constatou-se que nas propostas pedagógicas são trabalhadas a flexibilidade e a interdisciplinaridade, possibilitando ao aluno maior abertura e comprometimento consigo mesmo e com o outro de forma reflexiva e transformadora. Para atingir estes objetivos são desenvolvidas inúmeras atividades, destacando-se dentre elas: elaboração de projetos de integração das disciplinas dos diversos períodos letivos, práticas profissionais em laboratórios especializados, visitas técnicas, estágios supervisionados com acompanhamento docente, encontros técnico-científico, trabalho de conclusão de curso e outros eventos.

Seguem eventos realizados no ano de 2013 que propiciaram a concretização desta dimensão:

- **Lançamento do livro da Psicologia:** foi publicado o livro “*Psicologia e contemporaneidade: apontamentos de um saber em profusão*”, elaborado com artigos dos alunos e professores do curso de Psicologia.
- **Encontro de Iniciação Científica ALFA(EICA):** teve como objetivo divulgar vários projetos e trabalhos acadêmicos à comunidade científica. Os

professores da Instituição também são envolvidos e participam da realização do evento.

- **Batalha Publicitária:** seu objetivo foi estimular a criatividade dos futuros publicitários por meio da prática aplicada na área de Publicidade e Propaganda, concedendo prêmios, em duas categorias: Campanhas Destaques e Grand Prix Batalha Universitária.
- **ADM Quiz ALFA:** foi a primeira Competição de Quiz do curso de Administração, visou despertar nos futuros administradores o interesse pela busca de novas frentes de aprendizado a partir do conhecimento teórico adquirido por meio do evento.
- **Workshop: Planejamento de Carreira:** objetivou no auxílio aos membros da comunidade na construção do futuro montando o planejamento de carreira, com a finalidade de identificarem o curso de afinidade.
- **Desafios Escolares:** foram criados para fomentar a atividade pedagógica e acadêmica oferecendo a oportunidade de análise crítica da prática para alunos, professores e interessados na área educacional, realizado pelo curso de Pedagogia. O tema idealizado foi “Saúde Profissional no Contexto da Sociedade Contemporânea” que teve como objetivo contribuir para a análise e reflexão sobre os diferentes fatores que incidem na saúde dos profissionais que atuam na sociedade contemporânea.
- **Competição de Resolução de Estudo de Caso:** buscou incentivar o futuro administrador na tomada de decisão resultado da reflexão e conhecimento teórico adquirido com os estudos de caso que interligava várias disciplinas.
- **Psicodrama Público:** realizado com o tema “*É na relação que o ser humano adocece. É na relação que ele se cura*”, evento do curso de Psicologia teve como objetivo aproximar na prática o aluno nas abordagens psicológicas propiciando ampliar seus conhecimentos no referido tema.

- ***I Encontro de Análise do Comportamento:*** proporcionou amplitude nos conhecimentos teóricos e práticos na abordagem comportamental, de forma que o aluno do curso de Psicologia possa vislumbrar a praticidade e complexidade das nuances da metodologia.
- ***II Jornada de Análise do Comportamento:*** visou o compartilhamento dos conhecimentos teóricos e práticos de profissionais da abordagem comportamental com os alunos, de forma que o discente pudesse ampliar sua visão sobre a metodologia buscando melhorar suas habilidades.
- ***I seminário ALFA de Psicanálise:*** teve o objetivo de debater e discutir temas da Psicanálise de forma a levar o aluno a refletir sobre a abordagem dentro de contextos atuais e polêmicos.
- ***Programa Minha Primeira Empresa:*** a Faculdade ALFA apoia o empreendedorismo e firmou parceria com o Programa Minha Primeira Empresa. O programa é uma iniciativa da Secretaria de Indústria e Comércio do Estado de Goiás (SIC) e da Associação de Jovens Empreendedores e Empresários de Goiás (AJE Goiás) que visa apoiar e incentivar às pessoas em abrir seu primeiro negócio e ser um grande empresário.
- ***II Seminário de Contabilidade:*** O evento buscou mostrar a atuação do profissional de Ciências Contábeis frente ao cenário mercadológico atual de maneira a vislumbrar o contexto acadêmico e o empresarial.
- ***Cursos e Oficinas Livres:*** ocorreu em diversas áreas, contribuindo no desenvolvimento profissional dos alunos e da comunidade em geral e ampliando sua base conceitual e metodológica, permitindo a integração social entre os participantes para a troca de conhecimentos.

- **Cine ALFA:** incentiva o pensamento reflexivo, ajuda os alunos a verem o filme de uma forma analítica fazendo uma integração com o aprendizado proporcionado nas disciplinas do curso.
- **Cine PSI:** tem como objetivo propiciar o pensamento reflexivo, ajudando os alunos a verem o filme de uma forma analítica fazendo uma integração com temas estudados nas disciplinas do curso.
- **Curso de Libras:** voltado para alunos, professores, funcionários da ALFA e comunidade, que buscam um conhecimento e aprofundamento na comunicação com pessoas com necessidades especiais.
- **Tribunal do Júri:** através do Núcleo de Práticas Jurídicas, foi sediada mais uma sessão do Tribunal do Júri. A atividade consistiu no julgamento (real) de uma pessoa acusada de assassinato. O ato foi presidido pelo Juiz de Direito do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, que foi acompanhado de sua equipe de servidores administrativos. Também se fizeram presentes o advogado de defesa do réu e o representante do Ministério Público, cujo papel foi realizar a acusação.
- **Dia do Psicólogo com mesas redondas:** comemorou o Dia do Psicólogo com mesas redondas, sob o tema: “Psicologia e mercado de trabalho: facetas de uma profissão em crescimento”. O evento contou com profissionais de diversas áreas da psicologia, que discutiram acerca da profissão e o mercado de trabalho.
- **1º Encontro ALFA Campus Tech:** por meio do seu Núcleo de Extensão, a Faculdade ALFA realizou o encontro destinado a profissionais, pesquisadores e estudantes das áreas de Sistemas da Informação, Engenharias e Gestão Integrada, para debaterem a Importância da Integração dos Ambientes Corporativos e a Colaboração Integral dos seus Agentes.

- ***I Simpósio em Psicologia e Organizações:*** visando ampliar o conhecimento acadêmico dos alunos, bem como proporcionar uma integração com a prática da profissão, foi realizado com a seguinte programação: uma Mesa Redonda com o tema “Intervenções em Psicodinâmica e Clínica do Trabalho: limites e possibilidades”, e as Palestras: “A Saúde Mental do Trabalhador e a Organização do Trabalho na Perspectiva da Clínica Psicodinâmica do Trabalho”; “As vivências dos Empreendedores em Relação ao seu Trabalho”; e “Perspectivas e Desafios da Clínica do Trabalho no Brasil”.
- ***Projeto Domine o Leão:*** realizado com atendimento gratuito à população para esclarecer dúvidas na hora de realizar a Declaração do Imposto de Renda. O atendimento ocorreu em um shopping, e contou com a participação de cinco professores do curso de Ciências Contábeis e 26 alunos, estudantes que estão entre o 1º e 8º período. Durante o evento, os alunos da Faculdade ALFA atenderam 372 contribuintes. Entre as dúvidas as mais frequentes foram: que tipo de despesas pagas que podia ser dedutível no IR, quem pode ser considerado como dependente no momento da declaração e outras dúvidas.
- ***FLISOL – Festival Latino-Americano de Instalação de Software Livre:*** considerado o maior evento de divulgação sobre o tema na América Latina, o festival teve o objetivo de promover o uso de software livre, apresentando sua filosofia, seu alcance, avanços e desenvolvimento ao público em geral.
- ***Jornada ALFA:*** promovida com o tema “Desenvolvimento Humano e Novas Tecnologias”, teve toda programação foi extensiva à comunidade ALFA, objetivando proporcionar maiores conhecimentos e habilidades aos participantes conectando esses dois contextos, o desenvolvimento humano por um lado e as novas tecnologias de outro e onde elas se encontram e o que proporciona aos envolvidos.

- ***Mesa redonda de Publicidade e Propaganda:*** proporcionou interação com profissionais da área da publicidade e propaganda que desenvolvem seus trabalhos em agências de publicidade, visando dinamizar os conhecimentos obtidos pelos alunos no decorrer das aulas práticas.
- ***Visita técnica em Tribunais de Brasília:*** Os acadêmicos do Curso de Direito realizaram mais uma visita técnica. Os acadêmicos foram a Brasília, visitar o Congresso Nacional e o Superior Tribunal de Justiça. A visita ao Congresso Nacional serviu para conhecer melhor o trâmite dos diferentes processos legislativos, tanto na Câmara Federal como no Senado; bem como seus respectivos órgãos. No Superior Tribunal de Justiça, foi o momento de acompanhar uma sessão de julgamento de processos judiciais, observando de perto o trabalho dos ministros da Corte, bem como a atuação dos advogados e dos membros do Ministério Público que lá exercem suas funções. As visitas técnicas nos Tribunais Superiores (Supremo Tribunal Federal, Superior Tribunal de Justiça e Tribunal Superior do Trabalho, por exemplo), já se tornaram tradição no curso de Direito da Faculdade Alves Faria, e acontecem todos os semestres.
- ***Núcleo de Práticas Contábeis (NPC):*** as atividades são realizadas em parceria com o Grupo Destra Soluções Empresariais. De acordo com o cronograma de atividades, os alunos passaram pelos Departamentos Fiscal, Contábil e de Pessoal, durante três meses. Neste período, os trabalhos também foram desenvolvidos na sede do NPC, localizada na Unidade Centro.
- ***Visita técnica ao Complexo Prisional:*** Os acadêmicos do Curso de Direito realizaram visita técnica ao Complexo Prisional, localizado na cidade de Aparecida de Goiânia. Na visita, os estudantes tiveram a oportunidade de aprofundar os conhecimentos trabalhados em sala de aula com a visão prática sobre a Lei de Execuções Penais. Além disso, conheceram as dependências físicas do Complexo Prisional e as atribuições de seus diversos órgãos. A realização de visitas técnicas é realizada pelo Núcleo de

Práticas Jurídicas. Durante o curso de Direito, o acadêmico deve realizar pelo menos três visitas técnicas supervisionadas.

- ***Curso sobre o Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU)***: foi direcionado aos acadêmicos e profissionais de Direito, Ciências Contábeis e Administração e teve o objetivo de mostrar ao aluno a teoria e prática sobre o lançamento do IPTU e o seu processo administrativo. O conteúdo programático foi voltado para a função, definição, cobrança e formas de pagamento e o contencioso de primeira instância e a junta de recursos fiscais do município.
- ***IV Encontro de Contabilidade***: o evento foi ministrado por empresários que são parceiros do Núcleo de Práticas Contábeis (NPC) e professores, discutindo sobre a evolução da profissão contábil. O objetivo do encontro foi aproximar o aluno do mercado de trabalho mostrando a atualização da profissão. Para atuar na área, o estudante precisa ter afinidade com os números já que eles estarão presentes em toda a sua carreira.
- ***III Encontro com Empresas de Contabilidade***: o encontro discutiu sobre a evolução da profissão contábil. O objetivo do evento foi aproximar o acadêmico do mercado de trabalho com a constante atualização da profissão. Atuando em diversas áreas, o estudante precisa ter afinidade com os números já que eles estarão presentes em toda a sua carreira.
- ***Debate sobre a Evolução da Profissão Contábil***: O evento esteve voltado para os vestibulandos da área e alunos interessados na atuação do mercado. O objetivo do encontro foi unir empresas parceiras da ALFA que tem responsabilidade com o ensino focando oportunidades de posicionamento de carreira dos alunos e atuação do Núcleo de Práticas Contábeis (NPC).
- ***Cursos de Férias***: sempre priorizando a qualidade, os cursos têm como prioridade o desenvolvimento dos alunos para se tornarem cada vez mais

preparados para o mercado de trabalho e abrange diversas áreas do conhecimento profissional.

- **Seminário Interdisciplinar (extensão):** traz temas diversos que contribuem com a formação, realizado pelos alunos do curso de Pedagogia, onde os próprios alunos fazem a gestão do evento, ocorre quinzenalmente em formato de palestras, oficinas e seminários e possui temáticas diferentes, sendo dirigido para público interno e externo.
- **Projeto Brinquedos com Sucatas (extensão):** são oficinas onde os alunos criam brinquedos com sucatas, sendo realizado em escolas parceiras, sendo desenvolvido pelos alunos do curso de Pedagogia.
- **Musicoterapia (extensão):** os alunos do curso de Pedagogia trabalham com alunos das escolas parceiras através da música proporcionando aprendizado na área cognitiva.
- **Ludicidade:** trabalha o lúdico para desenvolver o raciocínio lógico, sendo desenvolvido nas escolas parceiras e trabalha com os alunos e professores, sendo também um evento voltado para os alunos do curso de Pedagogia.

Explanaremos a seguir o levantamento das ações propostas e realizadas dessa dimensão e também os resultados atingidos e esperados.

Tabela 2: Ações propostas e realizadas da Dimensão II

AÇÕES PROGRAMADAS	AÇÕES REALIZADAS	RESULTADOS
Ensino.	Currículos flexíveis, de acordo com a demanda de mercado e as diretrizes curriculares nacionais.	Processos participativos de construção do conhecimento.

Inserir o acadêmico na Iniciação científica.	Foram realizados processos para monitoria, inclusive algumas com bolsas.	Houve interesse dos docentes para a pesquisa. Ocorreu envolvimento dos monitores bolsistas ou não. Falta de incentivo financeiro para participação em eventos externos. Detectou-se pouco interesse dos discentes da graduação em desenvolver a pesquisa devido a falta de disponibilidade de horário, pois a maioria dos acadêmicos trabalha.
Incentivar a produção científica nos cursos de mestrado.	Produção de artigos científicos.	Corpo docente e discentes envolvidos com a pesquisa.
Manter a oferta do nivelamento de disciplinas.	Divulgação do nivelamento no <i>site</i> institucional e via <i>mailing</i> para os discentes.	Abertas turmas de nivelamento de Língua Portuguesa e Matemática.
Promover a orientação prática da matriz curricular (visitas técnicas, atividades estruturadas e estudos de caso previstos nos planos de ensino e nas matrizes curriculares dos cursos).	As atividades estruturadas desenvolvidas dentro de várias disciplinas dos cursos visam levar a acadêmica a desenvolverem postura proativa de busca de conhecimento.	Como muitos alunos trabalham para pagar a faculdade, eles acabam tendo menor disponibilidade de tempo para realizar visitas técnicas. A riqueza na contemplação, pela aproximação das vivências práticas, no conteúdo das disciplinas envolvidas.
Constituir grupos de pesquisa.	Reuniões para criação das linhas de pesquisa.	Há necessidade de mais incentivo para participação dos docentes em congressos, seminários, palestras, etc. Processos participativos de construção do conhecimento.
Extensão.	Elaboração dos cursos e divulgação dos mesmos à comunidade.	Maior qualificação dos alunos e reconhecimento da instituição. Mais capacitação para funcionários de empresas locais e regionais. Atuação do <i>marketing</i> na divulgação dos cursos.

<p>Oportunizar debates/discussões através de palestras, onde os palestrantes convidados apresentam suas experiências profissionais. Aproximação de personalidades da administração regional com os alunos.</p>	<p>No evento os palestrantes convidados falam sobre suas experiências profissionais e suas áreas de conhecimento. Buscar sempre trazer personalidades de renome para que os alunos tenham acesso a estas pessoas.</p>	<p>O perfil monólogo das palestras não permite muita interação alunos e palestrantes, havendo em algumas palestras pouco tempo para perguntas. Alguns temas contribuem para a reafirmação de certos conteúdos. Muitas das vivências comprovam a teoria pela prática descrita pelos palestrantes.</p>
---	---	--

<p>Estimular o acadêmico a desenvolver seus conhecimentos, correlacionado à teoria e a prática do aprendizado.</p>	<p>Defesa pública de Trabalho de Conclusão de Curso.</p>	<p>Oportunidade do acadêmico aplicar os conhecimentos teóricos e práticos assimilados durante a sua formação, de forma a estar preparado para o mercado de trabalho.</p>
---	--	--

<p>Oferecer novas turmas de cursos de especialização.</p>	<p>Buscar parceiros para viabilização de novos projetos.</p>	<p>Mercado de trabalho que incentiva o conhecimento. Investimento maior em marketing e publicidade. Consolidação do nome ALFA no mercado educacional.</p>
--	--	---

<p>Incentivar a participação dos discentes no Encontro de Iniciação Científica da ALFA-EICA.</p>	<p>Proporcionar o envolvimento dos discentes.</p>	<p>Comprometimento dos docentes e discentes. Produções divulgadas no site da instituição.</p>
---	---	---

Fonte: CPA 2013

DIMENSÃO III

A responsabilidade social da Instituição considera especialmente no que se refere a sua contribuição em relação à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural.

Nesta dimensão confirma-se que a Instituição vem contribuindo para o ingresso de profissionais qualificados no mercado de trabalho nas áreas profissionais comprovadamente carentes. Em outras palavras, a inclusão social via qualificação profissional. Foi possível verificar a responsabilidade social proveniente dos gestores, demonstrando a máxima do objetivo dessa dimensão que é verificar o compromisso e a contribuição em ações que envolvem a responsabilidade social, considerando sua finalidade e as correlações com o cenário interno e externo.

Confirmaram-se os benefícios proporcionados aos alunos pelo Núcleo de Apoio ao Aluno instrumentalizando-o para o sucesso de sua aprendizagem, bem como o acompanhamento sistematizado realizado pelo programa de nivelamento. O Núcleo de Estágio possibilita a integração escola/empresa, aproximando os alunos da prática profissional e as monitorias auxiliam os alunos com mais dificuldade.

Como forma de facilitar e ampliar o acesso a IES é cadastrada junto ao FIES – Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior, ao PROUNI - Programa Universidade para Todos, mantendo ainda, outros programas de financiamento como a bolsa da OVG – Organização das Voluntárias de Goiás, Bolsa Coca-Cola e Projeto de Bolsas para funcionários e apoio aos discentes.

A Instituição participa regularmente de manifestações culturais regionais como festividades religiosas como a Festa do Divino Pai Eterno na cidade de Trindade e celebração de missa em homenagem a Nossa Senhora Aparecida no

dia designada a padroeira do Brasil, com participação dos docentes, discentes, pessoal administrativo e comunidade.

No atendimento de assessoria jurídica à comunidade, o Núcleo de Práticas Jurídicas realiza mais de 100 atendimentos mensais, bem como o Núcleo de Práticas e Pesquisas em Psicologia com o atendimento psicológico realizando psicodiagnóstico e psicoterapia.

Foi possível perceber que a Instituição tem formado gestores de negócios, tendo como uma de suas ações a ALFA Júnior que tem por objetivo desenvolver o espírito empreendedor e aprimorar a formação acadêmica, cultural e social dos alunos.

No que tange à contribuição para a preservação da memória cultural, produção artística e patrimônio cultural tem atendido a comunidade acadêmica através da realização de pesquisa, exposição de obras nas dependências da instituição.

A Faculdade tem parceria com a ONG *Junior Achievement* no programa “As vantagens de permanecer na escola” que é voltado ao combate a evasão escolar, sendo realizado em escolas públicas, executada por voluntários de todas as áreas da Faculdade, docentes, discentes e colaborador técnico administrativo.

Verificou-se que a Instituição tem atitudes de empresa cidadã, recolhendo rigorosamente seus impostos, bem como, cumprido com a sua responsabilidade social, com ações voltadas para a comunidade, evidenciando-se em ações de preservação do patrimônio, de defesa do meio ambiente e de desenvolvimento econômico e social, buscando a formação consciente de seus alunos por meio de atividades desenvolvidas junto à comunidade. Sendo vários os programas de cooperação e parcerias, visando ampliar a empregabilidade de seus futuros egressos, como oferecer aos alunos dos diversos cursos a oportunidade de compartilhar vivências e experiências profissionais.

Conclui-se que esta dimensão está plenamente sendo atendida e a seguir pontuamos as ações propostas e realizadas, e também seus resultados para que possa haver mais crescimento nesse âmbito.

Tabela 3: Ações propostas e realizadas da Dimensão III

AÇÕES PROGRAMADAS	AÇÕES REALIZADAS	RESULTADOS
Análise de convênios e parcerias.	Convênios para a realização de estágios.	Melhor qualificação do aluno com articulação da teoria e a prática.
Manutenção das bolsas estudantis.	Divulgação no <i>site</i> institucional e via <i>mailing</i> para os discentes.	Oportunidade aos alunos com baixa renda.
Atendimento as pessoas com necessidades especiais.	Expansão do Núcleo de Educação Inclusiva – NEI.	Referência no Estado em Educação Inclusiva. Vários discentes com déficits visuais e de locomoção na graduação com excelente atuação no NEI.
Divulgação das pesquisas realizadas pelo CEPEM – Centro de Estudos e Pesquisas Mercadológicas.	Pesquisas divulgadas no <i>site</i> .	Interação com o mercado e os discentes.
Empregabilidade de deficientes físicos.	Contratação de colaboradores com necessidades especiais.	Incentivo à contratação de pessoas com necessidades especiais.

Fonte: CPA 2013

DIMENSÃO IV

A comunicação com a sociedade.

Atualmente vivemos em uma era em que a informática é fundamental nas relações humanas, sendo utilizada como forma de interação entre as pessoas, como uma ferramenta na comunicação interna e externa, e a IES sabiamente utiliza desse instrumento para conectar-se com seu público.

Durante a avaliação dessa dimensão comprovou-se que a Instituição tem conseguido realizar através de formas variadas uma comunicação adequada com a sociedade. Na análise dos dados e dos indicadores, comprovou-se que a Instituição mantém um canal aberto entre si e a comunidade.

Através do Portal, disponibilizado a toda a comunidade acadêmica, é facilitado o contato dos alunos permitido o acesso ao material das aulas inseridas pelos docentes, sugestões de leitura, lista de exercícios e toda a programação de cada disciplina. Através do aluno online, o discente tem acesso direto a todas as informações de sua vida acadêmica.

Internamente o site da Instituição permite a relação da mesma com os alunos, nas questões formais como acesso à situação acadêmica e financeira e, consulta ao acervo da biblioteca, consulta a faltas e notas, etc.

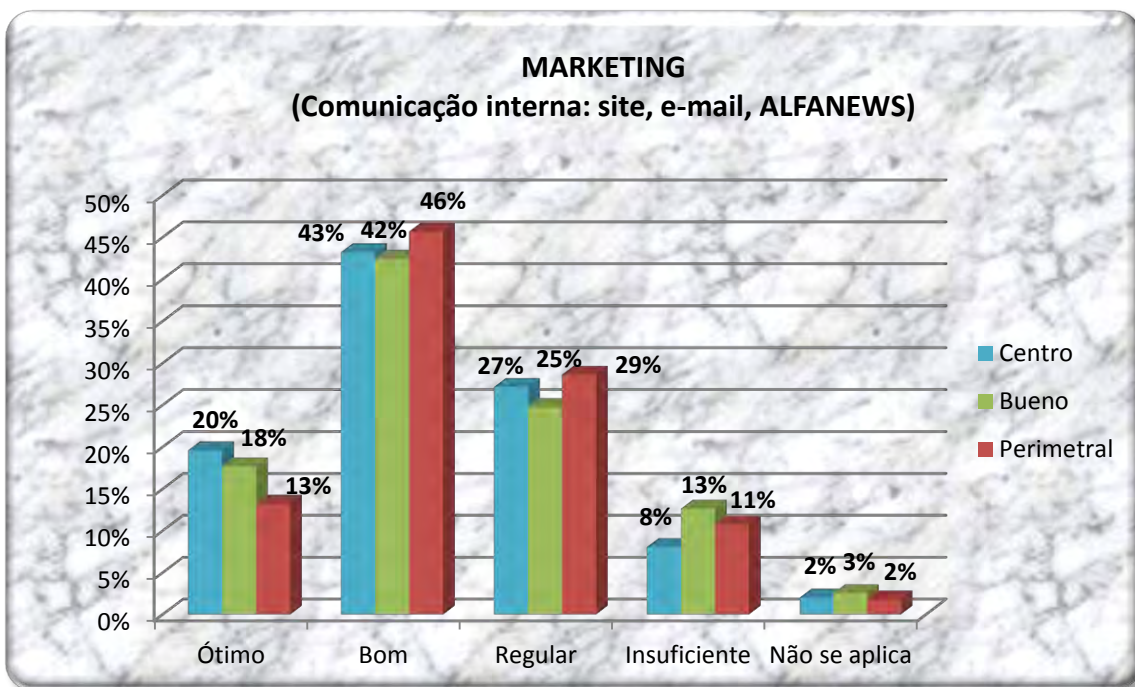
Externamente o site da Faculdade desempenha papel importante. Permite o contato permanente com ex-alunos, a divulgação externa de cursos e programas; a divulgação de atividades da instituição como programas de pesquisa e extensão.

Existe na IES um sistema de Ouvidoria sistematizado que permite ao aluno realizar suas reclamações, críticas e sugestões. Há também a

possibilidade do alunado reunir com Coordenadores de Curso nos horários próprios para atendimento.

Outro ponto de contato com a Instituição é a Central de Atendimento, onde se relacionam com os gestores, coordenadores, professores e colaboradores em geral. Através dela podem-se sugerir mudanças e ações de melhoria para todos os segmentos da Instituição e esta recebe, analisa, investiga e encaminha as solicitações para os responsáveis pelo assunto.

O Departamento de Marketing da Instituição mostra preocupação em manter o diálogo aberto com a comunidade, utilizando para tal a Ouvidoria e o “Fale Conosco” que é um canal aberto no site da Instituição (www.alfa.br) através do qual qualquer pessoa da comunidade pode entrar em contato com a Instituição. A seguir o gráfico (1) demonstra o nível de satisfação com o trabalho da área de marketing da instituição, onde a maioria pontua de ótimo a bom o trabalho desempenhado por esta área nas três unidades.



Fonte: CPA 2013

A Instituição proporciona semestralmente publicações da revista Mundo ALFA, a qual tem como objetivo principal a divulgação dos trabalhos dos discentes dentre outros temas. Realiza também alguns eventos que possibilita o relacionamento com a comunidade, tais como: ALFA Tour, Vestibular, Jornada ALFA, Caminhada da Fé a Trindade, Open ALFA, Coral ALFA, Encontro de Iniciação Científica – EICA e outros.

Existe, ainda, efetiva interação entre Diretoria, Coordenadores de Curso, Docentes, Discentes e Pessoal Administrativo, através de permanentes reuniões que possibilitam aos envolvidos discutirem informações necessárias à tomada de decisão tornando o processo de comunicação da Faculdade mais eficiente.

Evidencia-se que esta dimensão tem seus itens atendidos de acordo com o preconizado pelo instrumento de avaliação, e aqui registramos as ações propostas e realizadas e também os resultados obtidos advindos dessas ações.

Tabela 4: Ações propostas e realizadas da Dimensão IV

AÇÕES PROGRAMADAS	AÇÕES REALIZADAS	RESULTADOS
Definição de propostas que ampliem e desenvolvam a comunicação com a comunidade.	Elaboração e distribuição de folhetos, folders, divulgação através de jornais, TV, rádio e redes sociais.	Estímulo a participação de eventos/atividades oferecidas pela Instituição. Maior divulgação da Instituição nas mídias impressas e digitais.
Divulgação de eventos/atividades.	Eventos à comunidade interna.	Atuação do Departamento de <i>Marketing</i> .
Atualizar constantemente o site institucional em suas informações.	Busca-se manter atuais as informações e em tempo hábil para os envolvidos.	Nova página do site está mais dinâmica. Atuação do Departamento de <i>Marketing</i> .
Ouvidoria	Realizar levantamento dos tipos de contato feitos com a Ouvidoria.	Falta a cultura do uso da atuação da Ouvidoria por parte dos discentes. Sistematizar o serviço da Ouvidoria.

Fonte: CPA 2013

DIMENSÃO V

As políticas de pessoal, de carreiras dos corpos docente e técnico administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho.

Esta dimensão interfere diretamente na qualidade dos serviços prestado, pois trata diretamente dos recursos humanos que forma a força de trabalho junto aos acadêmicos. E essa equipe demonstra a busca em realizar com eficiência e eficácia suas atividades e manifestam o seu orgulho em estar trabalhando na ALFA por inúmeros motivos que os deixam satisfeitos.

O pessoal que forma o corpo técnico administrativo é constituído pelos funcionários não docentes, e que tem a seu cargo a execução dos serviços indispensáveis de apoio administrativo, contábil, financeiro, de secretaria e controle acadêmico, de assessoria técnica, de manutenção de equipamentos, de segurança patrimonial e de serviços gerais de limpeza, conservação e urbanização.

Constatou-se que a Instituição possui Plano de Carreira para o docente e para o administrativo e foi possível certificar que a mesma se preocupa em cumprir o que se estabelece nos Planos de Carreira, tanto para o docente quanto para o administrativo.

Existe um manual para o processo de contratação para o corpo técnico administrativo que está sob a guarda da Gerência de Recursos Humanos, bem como os pilares de Excelência dos Recursos Humanos.

Verifica-se que a Faculdade ALFA no decorrer do último ano buscou investir no seu capital humano visando manter a melhoria de seus serviços prestados, o que pode ser notado através da pesquisa de clima organizacional, da avaliação de desempenho e do Plano de Cargos e Salários do Corpo Docente e Corpo Técnico Administrativo. Um exemplo do desenvolvimento profissional

exercido pela Faculdade é a política de oferecer bolsas de estudo para todo o corpo docente e corpo técnico administrativo.

Averiguou-se que o processo seletivo para o corpo docente ocorre através do currículo, do levantamento dos conhecimentos, habilidade em sala de aula e didática pedagógica que é verificada através de uma aula ministrada para uma banca. O setor de Recursos Humanos realiza avaliação psicológica para verificação dos comportamentos que completam os requisitos do perfil.

Confirmou-se a preocupação da Faculdade em qualificar seu quadro docente, inclusive o mesmo atende a demanda e exigência do MEC, sendo verificada a titulação na tabela a seguir.

Tabela 4: Titulação dos Professores

TITULAÇÃO	QTDE	%
Especialistas	66	47
Mestres	56	40
Doutores	19	13
Total	141	100

Fonte: CPA 2013

O plano de carreira do corpo docente está vinculado à sua titulação, e, através de remuneração diferenciada incentiva o docente permanentemente a buscar melhorar a sua formação. A promoção ocorre de forma vertical e horizontal, sendo esta última pleiteada por merecimento em face de avaliação do desempenho do docente.

No processo ensino-aprendizagem-ensino há uma interação dos envolvidos que assegura uma participação corresponsável na construção educacional pautada no aprimoramento contínuo. Na avaliação do desempenho didático pedagógico dos professores, as respostas dos alunos com ocorrência nos indicadores: *ótimo, bom, regular, insuficiente e não aplica*, demonstra as

ações dos professores constatadas pelas opiniões expressas nas avaliações realizadas.

Salientamos que a partir do ano de 2012 as questões e seus indicadores de ocorrência foram reformulados permitindo uma visualização menos complexa por parte do aluno, focando a avaliação diretamente para o desempenho didático pedagógico do professor. Assim, a comparação com os exercícios anteriores torna-se desnecessária, cabendo a quem interessar, proceder à consulta nos relatórios anteriores disponíveis no site da instituição.

Tabela 5: Desempenho Docente (didático pedagógico)

INDICADORES	RESPOSTAS				
	O	B	R	I	NA
Utilização de bibliografia complementar	41%	39%	13%	4%	3%
Didática (domínio do conteúdo, dinamismo, clareza e sequência lógica na exposição dos temas)	53%	29%	11%	5%	2%
Relacionamento dos aspectos teóricos com os práticos da disciplina	49%	35%	11%	3%	2%
Utilização de outros recursos de ensino além de aula expositiva	34%	37%	18%	7%	5%
Articulação de sua disciplina com as demais disciplinas do curso	40%	39%	14%	4%	2%
LEGENDA: O = ótimo / B = bom / R = regular / I = insuficiente / NA = não se aplica					

Fonte: CPA 2013

De acordo com a tabela (5) anteriormente apresentada, verificou-se que os docentes foram bem avaliados pelos discentes, com índices percentuais satisfatórios, evidenciando que as ações tomadas pelos coordenadores dos respectivos cursos, pela área de recursos humanos e pelos gestores resultaram em índices de aprovação. E percebe-se a seguir pela tabela (5) logo abaixo que a autoavaliação do docente demonstra o reflexo desse parecer dos discentes, onde estes pontuam satisfatoriamente sobre seu desempenho no que diz respeito a parte didático pedagógico.

Tabela 5: Autoavaliação Docente (didático pedagógico)

INDICADORES	RESPOSTAS				
	O	B	R	I	NA
Utilizo bibliografia diversificada e atualizada	60%	37%	2%	0%	1%
Didática (domínio do conteúdo, dinamismo, clareza e sequência lógica na exposição de temas)	59%	39%	1%	0%	1%
Demonstro que os aspectos teóricos são interligados com os aspectos práticos da disciplina	74%	24%	1%	0%	1%
Utilizo de outros recursos de ensino além de aula expositiva	78%	22%	0%	0%	1%
Deixo clara a ligação da disciplina que leciono com as demais disciplinas do curso	47%	47%	5%	0%	1%
LEGENDA: O = ótimo / B = bom / R = regular / I = insuficiente / NA = não se aplica					

Fonte: CPA 2013

Reconhece-se que o processo de tomada de decisão a partir da avaliação de desempenho foca melhor as relações no âmbito da IES, identificando as necessidades de treinamentos ou cursos bem como das potencialidades em promover a qualidade educacional dos cursos ofertados, haja vista que os recursos humanos interferem diretamente nessa qualidade.

Tabela 5: Desempenho Docente (ensino aprendizagem)

INDICADORES	RESPOSTAS				
	O	B	R	I	NA
Contribuição para o desenvolvimento das habilidades e competências referentes à disciplina	45%	38%	11%	4%	2%
Capacidade de produzir aprendizado no aluno	47%	33%	12%	6%	2%

Produção de condições favoráveis ao aprendizado	43%	38%	12%	5%	2%
---	-----	-----	-----	----	----

Postura ética do professor na sala de aula	63%	27%	6%	3%	1%
--	-----	-----	----	----	----

Motivação do professor para a realização das aulas	56%	29%	9%	4%	2%
--	-----	-----	----	----	----

LEGENDA: O = ótimo / B = bom / R = regular / I = insuficiente / NA = não se aplica

Fonte: CPA 2013

Ressalta-se que o processo de *feedback* ao docente é realizado pela coordenação do curso em que este está ligado, ocorrendo de maneira individual, reforçando os pontos fortes e solicitando atenção as fragilidades, sendo orientado na busca de melhorias dos aspectos com índice baixo.

Salientamos que as ações que a instituição tem efetuado repercutem nessa análise, uma vez que os professores que obtém índice considerado insatisfatório são orientados para buscar melhorias didáticas pedagógicas nos aspectos em que obtiveram índices abaixo do esperado. Essa busca de aperfeiçoamento faz com que melhore o processo de ensino-aprendizagem e, conseqüentemente promova o aumento de aproveitamento por parte dos discentes.

A seguir a tabelas com as ações propostas para a busca da melhoria contínua nesta dimensão de acordo com cada item avaliado.

Tabela 6: Ações propostas e realizadas da Dimensão V

AÇÕES PROGRAMADAS	AÇÕES REALIZADAS	RESULTADOS
Avaliação do desempenho docente.	Avaliação institucional semestral.	Realização semestral da avaliação institucional. Devolução dos resultados. Premiação dos docentes melhor avaliados.

Plano de carreira.	O aprimoramento profissional e as condições de trabalho são respaldados pelo Plano de Carreira.	Plano de Carreira implantado. Instituição com tradição em valorização ao docente.
Planejamento de estratégia de pessoal.	Semestralmente são avaliadas as especificidades de cada um dos cursos e as respectivas demandas de pessoal (docentes) para que sejam distribuídas as disciplinas e/ou atividades acadêmicas por professor. A cada semestre os professores manifestam sua disponibilidade de horas semanais para ocupação com disciplinas e/ou atividades acadêmicas através de formulário. Faz-se uma correlação entre essas informações, e se houver necessidade de novas contratações é providenciado o processo seletivo.	Permite que o professor manifeste suas limitações de horário às quais são acatadas dentro do possível. Demonstra processo democrático na distribuição das disciplinas por professor.
Respeitar e cumprir o Plano de Carreira, Cargos e Salários.	Divulgar o Plano de Carreira, Cargos e Salários para todos os docentes e técnicos administrativo.	O plano existente vem sendo cumprido e respeitado. Mantém o equilíbrio salarial interno entre os cargos. Orienta quanto as possibilidades de ascensão profissional. Permite o acompanhamento do mercado de trabalho. Propicia a retenção de talentos na Instituição pela possibilidade de crescimento na carreira.
Manter as Políticas de Benefícios.	Cumprimento dos benefícios legais estabelecidos por lei ou acordos coletivos de trabalho.	Há alguns benefícios concedidos pelo acordo coletivo de trabalho superiores aos concedidos pela CLT – Consolidação das Leis Trabalhistas.
Realizar a integração do novo colaborador técnico administrativo.	Agendar a apresentação <i>in loco</i> em todos os setores.	O acolhimento dos novos colaboradores permite conhecimento dos atores e suas funções por toda a equipe.

Promover a socialização e ambientação dos novos docentes.	Comunicar da necessidade de participar do encontro da Convenção Acadêmica.	O conhecimento amplo da cultura da instituição é facilitado, bem como a operacionalização dos processos administrativos e acadêmicos.
Capacitar o corpo docente.	A instituição oferece aos professores bolsas de estudos nos cursos de graduação, pós-graduação e mestrado.	Permite o crescimento e o desenvolvimento pessoal e profissional dos docentes.
Capacitar o corpo técnico administrativo e gerencial.	Além de oferecer os incentivos previstos no Plano de Carreira, a Instituição oferece bolsas de estudos nos cursos de graduação e pós-graduação.	Permite o crescimento e o desenvolvimento pessoal e profissional do corpo técnico administrativo. Proporciona estímulo e motivação dos envolvidos.
Manter as Políticas de Controle de assiduidade e pontualidade. Controlar o absenteísmo.	Controlar os horários do corpo técnico administrativo através do sistema de ponto eletrônico. Controlar os horários do corpo docente.	Seriedade do sistema, fazendo com que todos cumpram as determinações de horários. Baixo índice de multas e passivos trabalhistas.
Sistema de Avaliação do Desempenho de Docentes.	Sistema de avaliação institucional com uma bateria de perguntas indagando sobre os seguintes aspectos: didática do professor da disciplina, atualização e domínio de conhecimentos, metodologia de ensino, ética, utilização de equipamentos e recursos didático-pedagógicos, capacidade de estabelecer a correlação entre a importância da disciplina e o próprio curso, desenvolvimento de interdisciplinaridade, cumprimento do plano de ensino, relacionamento interpessoal, assiduidade e pontualidade, comprometimento com as atividades acadêmicas, estrutura disponível na instituição, coordenação do curso.	Facilita a avaliação e o levantamento de dados sobre as diversas áreas que compõem a instituição. Enriquece as tomadas de decisões administrativas e acadêmicas. Cria uma cultura de avaliação, buscando o autodesenvolvimento por meio do autoconhecimento. Propicia o recebimento de feedbacks tanto para os docentes e área acadêmica em geral, como para a área administrativa. Projeto Permanente que facilita as tomadas de decisões tanto administrativas quanto acadêmicas, buscando a excelência da qualidade de ensino.

Fonte: CPA 2013

DIMENSÃO VI

A organização e gestão da Instituição, especialmente o funcionamento e representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação com a mantenedora, e a participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios.

Nesta dimensão foi observado que a gestão da Faculdade tem como objetivo o fortalecimento da democratização das atividades de ensino e extensão. Sendo incentivada a qualificação constante do corpo docente e técnico administrativo; buscando obter um sistema eficiente de comunicação interna e externa, possibilitando que as ações sejam pautadas pela transparência; realizando avaliações sistemáticas, possibilitando a identificação de problemas e subsidiando as tomadas de decisões.

Esta dimensão tem por finalidade verificar o grau de independência e autonomia da gestão acadêmica, as relações de poder entre as estruturas e a participação efetiva na construção das políticas da Faculdade.

Verificou-se que a avaliação da Gestão Institucional da ALFA se constitui numa ferramenta de melhoria contínua, na medida em que compreende um balanço crítico, permanente e construtivo da infraestrutura e atividades técnico administrativo que integram e interagem com o universo acadêmico. A avaliação da sua missão, seu objetivo, seu projeto pedagógico, apesar de apresentar dificuldade carece de revisão constante, de maneira que a Instituição possa cumprir sua finalidade, dentro dos princípios norteadores da responsabilidade.

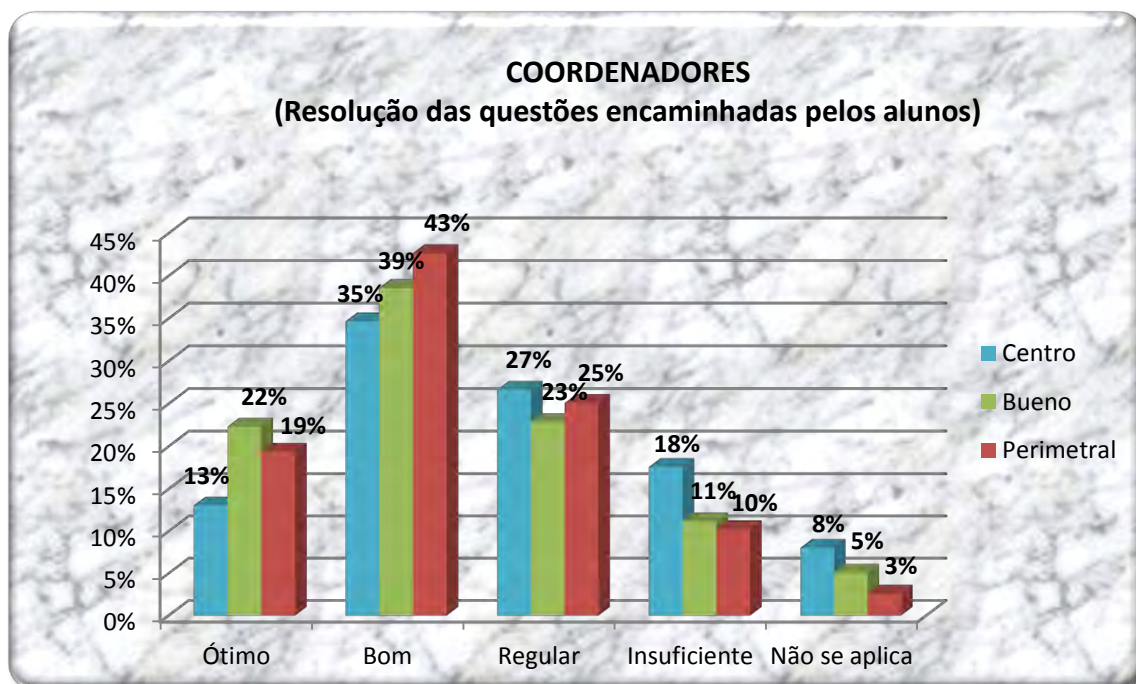
A CPA destaca que os objetivos e ações realizadas e previstas estão com consonância com o PPI e PDI da Instituição, entendendo que cumprem os objetivos e mais do que isso, atuam de acordo com o estabelecido em seus normativos bem como nas políticas definidas em seu PPI e PDI.

Além disso, todos os cursos da ALFA cumprem com a prerrogativa referente à coordenação de curso, onde todos os cursos possuem

coordenadores com carga horária específica para desenvolvimento de atividades organizacionais e representatividade nas comissões e colegiados. A gestão institucional apresenta excelente organização e compõem adequadamente os colegiados de curso e NDE's, ambos com representatividade discente.

Pelos dados demonstrados no gráfico (1) abaixo foi possível perceber que os coordenadores mantêm um bom relacionamento com os alunos de todas as unidades, pois o índice comprova que os coordenadores procuram atender aos alunos quando os mesmos os procuram para dirimir dúvidas e outras questões.

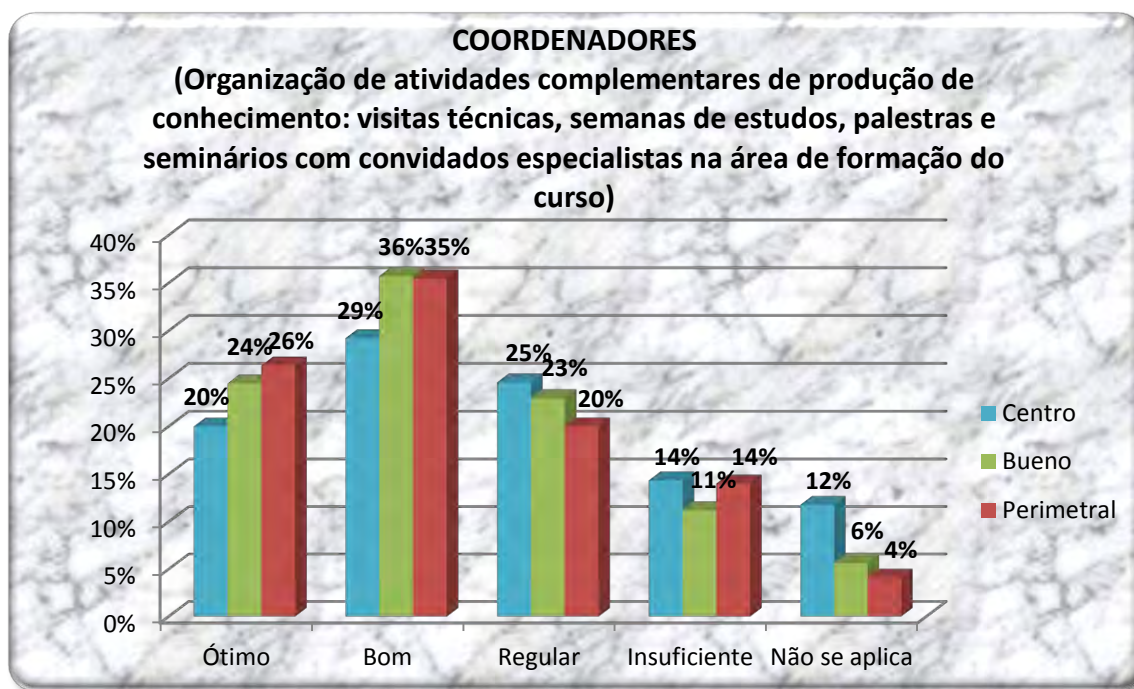
Vale ressaltar que durante o processo de avaliação dos coordenadores de curso, os acadêmicos preencheram os instrumentos, sem a presença de nenhum professor ou gestor de cursos, usaram seus notebooks, tablets, celulares e notebook disponibilizado no corredor e dos laboratórios.



Fonte: CPA 2013

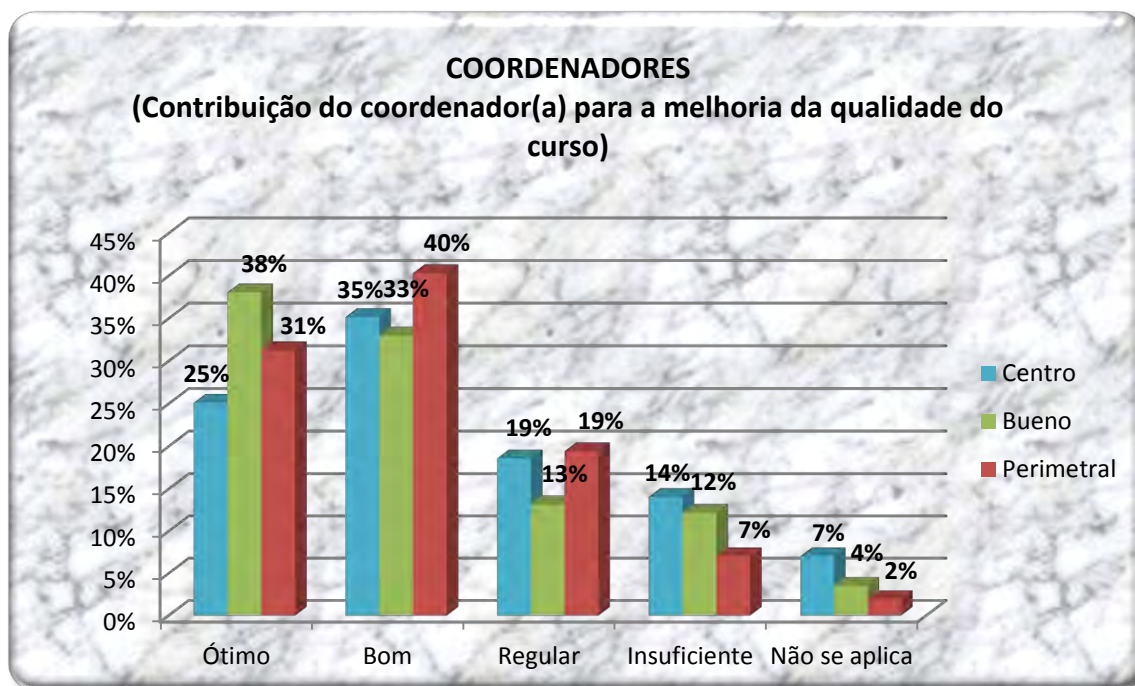
Percebeu-se durante o processo de Autoavaliação institucional que os coordenadores dos cursos de graduação da Faculdade Alves Faria (ALFA) desempenham uma postura de um gestor de uma unidade estratégica de

negócios, a qual exige conhecimentos diferenciados, tais como noções de marketing, gestão financeira e planejamento estratégico, dentre outras. Fato que pode ser comprovado no gráfico (2) abaixo com o nível de satisfação que os alunos demonstraram com o envolvimento dos coordenadores nas atividades complementares de produção de conhecimento.



Fonte: CPA 2013

Certificou-se de que a Administração Acadêmica ocorre de forma participativa através do envolvimento dos seus componentes em atividades efetivas como: Reuniões de Colegiado, Reuniões do NDE, Reuniões Pedagógicas, Semana de planejamento pedagógico e Convenção Acadêmica. Em todos estes eventos a participação da comunidade acadêmica tem papel de relevância para o aprimoramento contínuo das ações desenvolvidas pela administração, observando as normas regimentais e proporcionando a interação do grupo gestor nas tomadas de decisões.



Fonte: CPA 2013

Confirma-se que o índice obtido de acordo com o gráfico (3) mostrado anteriormente, indica a preocupação dos coordenadores em busca da qualidade de ensino, tendo como uma dessas ferramentas o planejamento, uma vez que o planejamento é um processo que exige organização, sistematização, previsão, decisão e outros aspectos na pretensão de garantir a eficiência e eficácia de uma ação.

Evidencia-se que outras ações que demonstram o interesse do coordenador em promover melhorias no curso são os eventos realizados semestralmente e ou anualmente. Eventos, tais como o EICA (Encontro de Iniciação Científica ALFA), Jornada ALFA, dentre e outros confirmam a preocupação do gestor em melhorar o curso.

Em seguida demonstramos na tabela (7) as ações propostas para essa dimensão, e também as ações realizadas e seus resultados obtidos no decorrer das atividades.

Tabela 7: Ações propostas e realizadas da Dimensão VI

AÇÕES PROGRAMADAS	AÇÕES REALIZADAS	RESULTADOS
Análise dos processos de gestão e organização institucional.	Aplicação de instrumentos para verificar esses processos.	Formas claras e definidas de gestão de cada órgão competente.
Realizar a organização e gestão da IES.	Diretor e Gestores (Acadêmico e Administrativo), os Conselhos de Superiores (CONSEPE e CONSUP), coordenadores de curso, órgãos de Colegiado de Curso e Núcleo Docente Estruturante – NDE em todos os cursos.	Reuniões semanais entre o Diretor com membros do conselho e funcionários. E dos gestores administrativos com os coordenadores de curso e responsáveis por setores estratégicos. Os Colegiados de Curso e NDE's se reúnem duas vezes por semestre.
Definição de propostas de desenvolvimento das relações internas e participação dos órgãos colegiados.	Reunião para definição dessas propostas.	Participação efetiva na construção das políticas da Faculdade.
Eleger os representantes de turma e os membros que compõem os Centros Acadêmicos.	Eleição dos representantes de turma e composição dos CA's.	Participação dos alunos.
Atualizar o acervo da biblioteca por curso.	Alocação de verba específica no orçamento.	Projeto permanente.

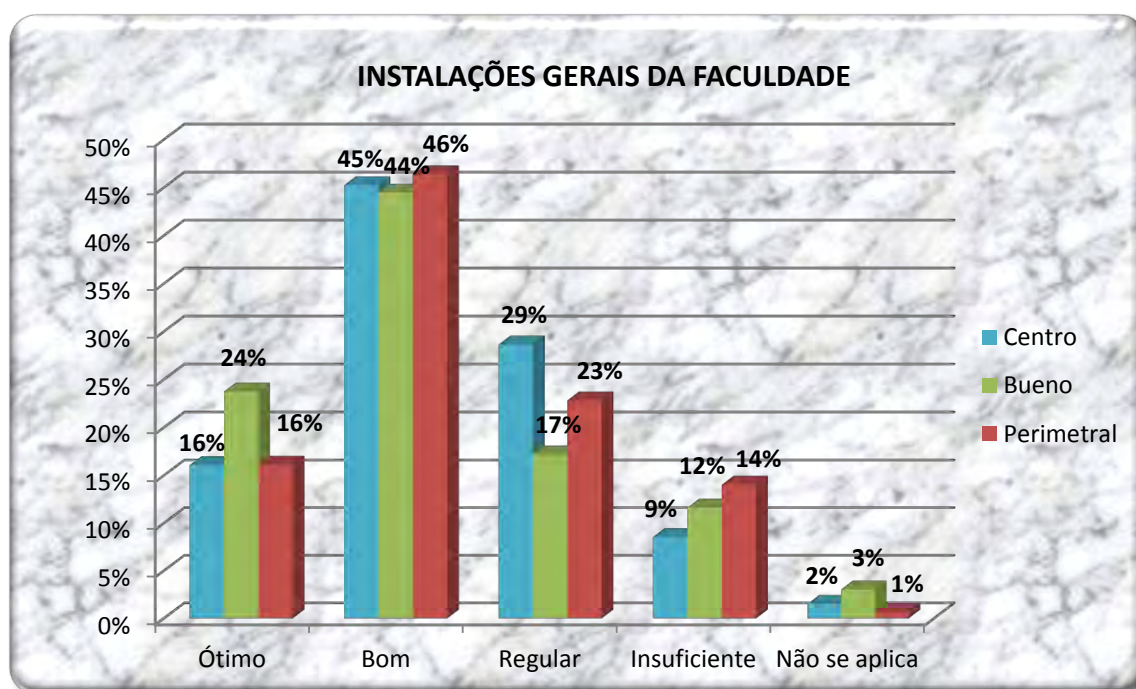
Fonte: CPA 2013

DIMENSÃO VII

Infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação.

Esta dimensão tem como objetivo avaliar a infraestrutura física e tecnológica existente na ALFA para atendimento do ensino, da pesquisa e da extensão, com vistas à definição de propostas de redimensionamento.

Na avaliação constatou-se que a infraestrutura física da Faculdade atende plenamente o desenvolvimento das atividades acadêmicas. Suas instalações atendem às normas de segurança, aos requisitos de acessibilidade pelos estudantes, sobretudo os deficientes físicos, configurando-se num espaço de qualidade à prática do ensino. Espaços destinados à administração, coordenação e docentes, são bem dimensionados e ambientalmente saudáveis.



Fonte: CPA 2013

Através do gráfico (1) apresentado anteriormente se percebe o nível de satisfação dos discentes com o item Instalações da Faculdade (Salas de aula, Laboratórios de Informática, Núcleo de Prática Jurídica, Laboratórios específicos do seu curso), percebe-se que a satisfação está presente nas três unidades da Faculdade.

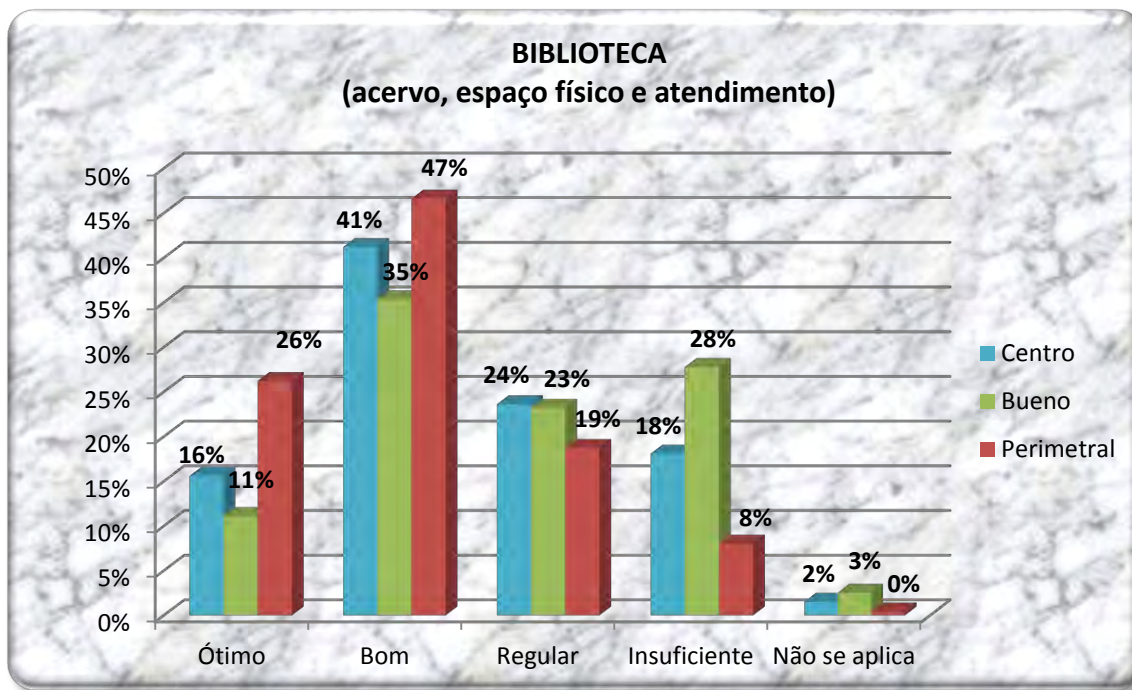
Em relação à biblioteca, foi possível perceber que a mesma constitui-se num setor importante no contexto da instituição, servindo de apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão. O acervo é composto por diferentes tipos de documentos e formatos (livros, periódicos, revistas, jornais, fitas de vídeo, CD-ROM, manuais, teses, dissertações).

Tendo como objetivo, oferecer ao corpo docente, discente, pesquisadores e funcionários, acesso às informações e a materiais técnico-científicos em várias áreas do conhecimento, que estejam relacionadas às atividades de ensino realizadas pela instituição, bem como oferecer instalações adequadas para a realização de estudos e pesquisas.

Com a finalidade de padronizar a descrição dos registros para fins de intercâmbio, importação e exportação de dados, a biblioteca utiliza o sistema de gestão *Pergamun*, sendo sua base de dados da *Ebscohost*, tendo também autorização para os IP's das máquinas utilizarem o portal da CAPS devido a nota do Mestrado da ALFA.

Faz-se necessário a ressalva do atual espaço destinado à biblioteca, que se tornou insatisfatório, face ao aumento do número de cursos, estudantes e acervo, porém de acordo com o PDI analisado a Instituição já fez a previsão de ampliação do espaço. Certificamos que essas medidas se iniciaram na unidade Bueno que teve seu espaço físico ampliado, ganhando além de mais espaço, salas de estudo e mobiliário novo em sua estrutura.

No contexto geral o índice de satisfação com a biblioteca está bom, demonstrando que a mesma tem atendido os anseios da comunidade acadêmica, o que pode ser constatado no gráfico (2) logo a seguir.

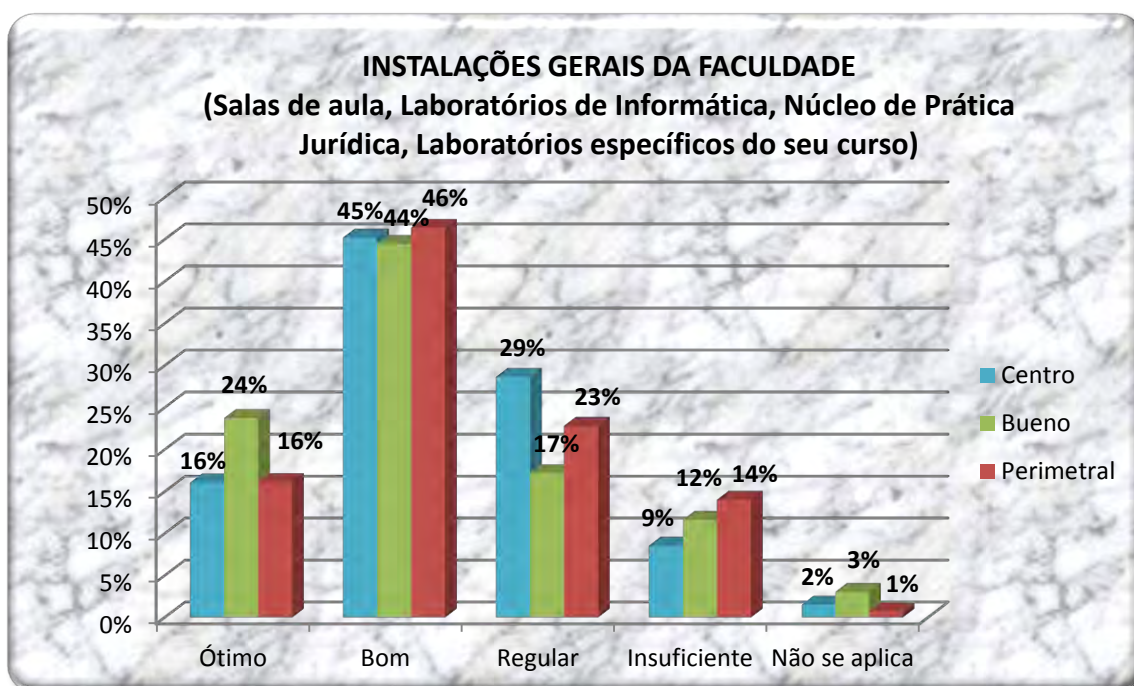


Fonte: CPA 2013

Em relação ao acervo da biblioteca confirmou-se que houve investimento na aquisição de obras para os cursos de: Sistema de Informação, Engenharia Civil, Engenharia Elétrica, Engenharia da Produção, Comércio Exterior, Ciências Contábeis, Psicologia, Direito, Arquitetura, Pedagogia. Considerando que o número de cursos da Faculdade se compõe em dezoito cursos, pode-se verificar que a aquisição atendeu praticamente cinquenta por cento (50%) do acervo. O próximo investimento no acervo está previsto para os cursos de: Engenharia Elétrica, Engenharia Mecânica, Contábeis, Administração. No que tange ao atendimento, a equipe da biblioteca sempre recebe elogios pela atenção, presteza, prontidão e alegria com que realiza suas atividades junto aos discentes, docentes e públicos em geral.

Quanto aos laboratórios de informática ficam disponibilizados aos alunos durante toda a semana no período entre 8h e 22h30min para fazerem pesquisas

na Internet. O acesso à Internet fica autorizado e disponibilizado, quando relacionado a atividades de caráter eminentemente educativas e que tenham relação com os conteúdos programáticos dos cursos regulares oferecidos na instituição. Sendo os acessos na internet auto didáticos, ficando a critério da instituição verificar quais sites o aluno acessou. Caso os links acessados caracterizem “utilização indevida”, o aluno poderá ser punido. A previsão de implantação de mais um laboratório de informática que proporcionará avanço nos cursos, incrementando ainda mais o potencial de ensino e aprendizagem.



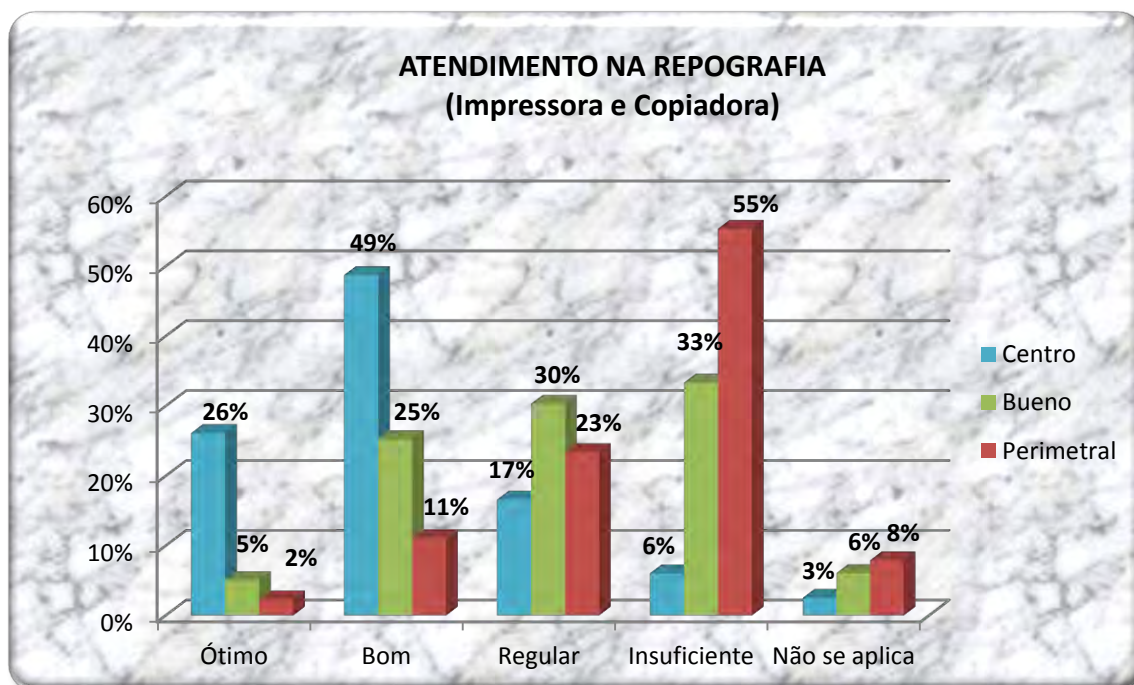
Fonte: CPA 2013

Verificou a ocorrência da prática em laboratório desenvolvida pelos alunos da Faculdade ALFA, que busca completar o aperfeiçoamento e aprendizado dos alunos nas habilidades operacionais dos setores fundamentais da sua área de atuação, dotando-os de habilidades necessárias ao bom desempenho e facilitando-lhes a inserção na vida profissional. Confirmando essa prática em cursos como: Direito através do Núcleo de Práticas Jurídicas; Psicologia com o Núcleo de Estudos e Pesquisas em Psicologia; Jornalismo composto por três laboratórios, sendo de foto jornalismo, televisão/ estúdio de TV e rádio jornalismo; Ciências Contábeis através do Núcleo de Práticas Contábeis, etc. Há

também a brinquedoteca utilizada para o aprender brincando pelos alunos de Pedagogia.

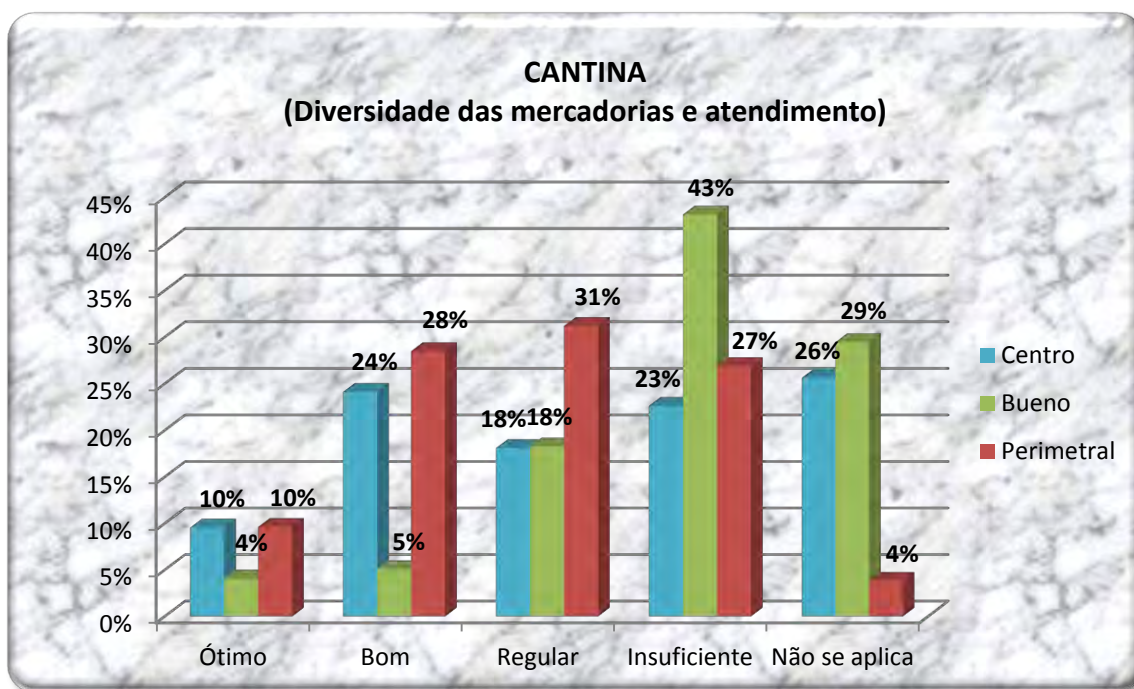
Averiguou-se que a faculdade está preocupada com a segurança dos alunos, professores e funcionários em geral. Atualmente a questão da segurança melhorou muito com a implantação das câmeras de vídeo.

No entendimento da CPA a prestação de serviços da reprografia (fotocopiadora) merece atenção, havendo necessidade de mais um serviço ou ampliação da atual para atender a demanda dos discentes e docentes. A Faculdade está negociando com a atual prestadora de serviços e buscando no mercado outros interessados em prestar esse tipo de serviço. A insatisfação pode ser percebida no gráfico (3) abaixo, percebemos que o prestador de serviço não se atentou em tempo hábil para a demanda de discentes que ocorreu neste período com o aumento de cursos, havendo aumento no número de cópias realizadas diariamente, não conseguindo suprir as necessidades.



Fonte: CPA 2013

A cantina apresenta índice insatisfatório em sua prestação de serviço, vale ressaltar que a cantina é terceirizada, mas a instituição tem previsão de melhoria em breve com novos prestadores de serviços, que pretendem atender plenamente a demanda devido as suas condições de trabalho e especialidade neste tipo de serviço. Com o aumento do número de alunos a demanda cresceu significativamente e a atual prestadora não consegue suprir as necessidades dos discentes, porém a Faculdade realizou ajustes com o prestador de serviços no sentido de ampliar o atendimento, disponibilizando maior número de caixas e expandindo para mais um ponto de atendimento no balcão. As pontuações podem ser constatadas no gráfico (4) a seguir.



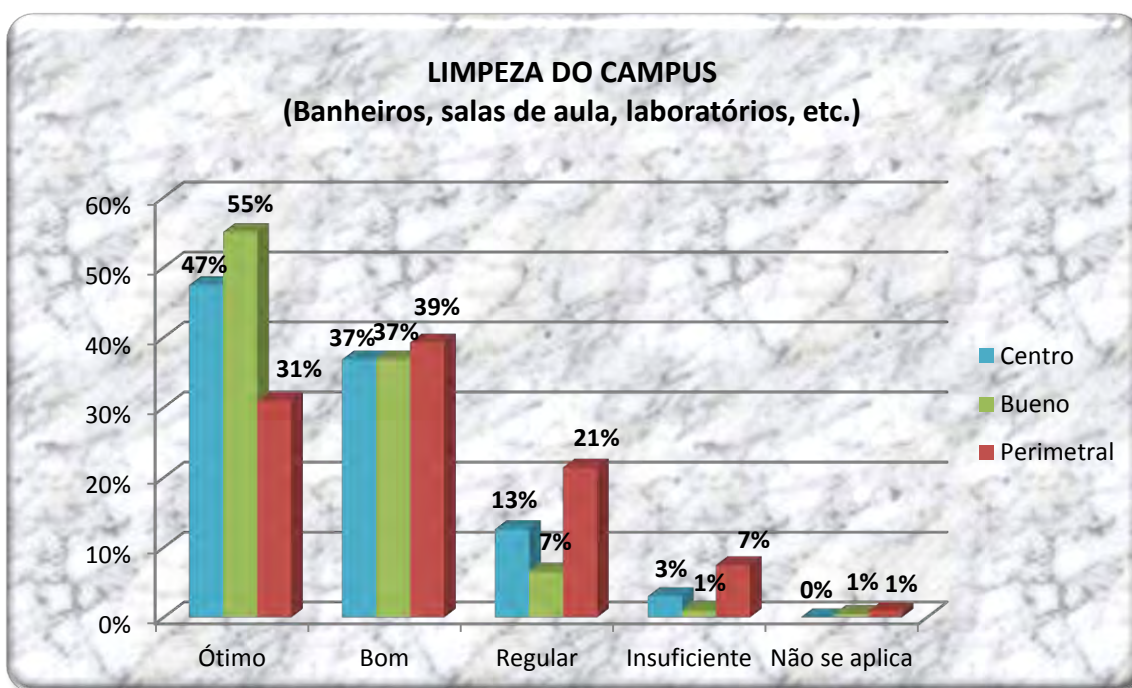
Fonte: CPA 2013

Os acessos para deficientes físicos atendem às necessidades, e possuem banheiros adaptados para portadores de necessidades especiais. As ações realizadas anteriormente referentes à infraestrutura possibilitaram uma melhora nas ações didáticas e de conforto dos alunos e professores desta Instituição. A CPA entende que a ALFA oferece uma infraestrutura adequada para a realização da prática ensino aprendizagem e que esta Instituição tem isto, alinhada ou corpo

docente qualificado, como um ponto forte e diferencial no desenvolvimento do ensino superior.

Foi possível perceber uma efetiva atuação da CIPA (Comissão Interna de Prevenção à Acidentes), com ações que estão sendo feitas com o intuito de evitar e prevenir acidentes de trabalho.

Verificou-se que a limpeza é um dos pontos fortes da ALFA, e esse aspecto é reconhecido e elogiado pelos alunos, professores e demais colaboradores da instituição, o que pode ser confirmado no gráfico (5) a seguir.



Fonte: CPA 2013

Em seguida ilustramos através da tabela (8) as ações propostas e realizadas nesta dimensão, bem como os resultados advindos dessas ações.

Tabela 8: Ações propostas e realizadas da Dimensão VII

AÇÕES PROGRAMADAS	AÇÕES REALIZADAS	RESULTADOS
Atualizar o acervo da biblioteca.	Alocação de verba específica no orçamento. Cotação das referências solicitadas. Realização de compras.	O acervo bibliotecário é ampliado semestralmente.
Rever o espaço da biblioteca.	Projeto de expansão aprovado.	Disponibilidade de aporte financeiro. Realizado expansão de armazenamento, não alterou o espaço físico. Projeto continua.
Avaliar permanentemente a infraestrutura física da IES.	Otimizar o espaço físico da sala dos professores, coordenadores e administrativo. Manutenção da rede sem fio	Permitir ajustes e/ou mudanças na infraestrutura disponível para atender o corpo funcional, docentes e discentes.
Rotinas permanentes de manutenção da infraestrutura e setores administrativos.	Permanentemente são realizadas obras de manutenção e reparos a fim de garantir a perfeita condição de ensino e aprendizagem.	A manutenção preventiva das instalações permite a faculdade manter ótimas condições de trabalho. Maior integração entre os docentes e área administrativa.
Realizar a manutenção da iluminação e climatização das salas de aula.	Verificação periódica da luminosidade e climatização nas salas de aula.	A boa iluminação permite aos usuários das salas de aula uma maior visibilidade do conteúdo exposto no quadro branco, facilitando a leitura.
Procedimento para a reserva de equipamentos multimídia.	Reservas feitas com prazo de 24h de antecedência para programação.	Facilidade no atendimento do serviço.
Estabelecimento de ações de limpeza.	Manutenção de limpeza constante de todos os ambientes da Instituição.	Possibilidade de novas contratações.
Análise de infraestrutura física e tecnológica existente.	Reuniões periódicas para adequação e reformulação do espaço.	Incentivo da Mantenedora e da Alta Gestão.
Prestação de serviço da fotocopidora insuficiente.	Recebimento de novas propostas.	Dificuldade de conseguir serviço terceirizado. Espaço disponível.

Fonte: CPA 2013.

DIMENSÃO VIII

Planejamento e avaliação. Especialmente em relação aos processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional.

Esta dimensão tem por finalidade verificar a integração do processo avaliativo com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), objetivando um acompanhamento e monitoramento por meio da Avaliação Institucional.

De acordo com a pesquisa, sempre existe o planejamento para a realização das atividades e suas equações com os projetos pedagógicos dos cursos. Realizadas semestralmente, com a elaboração do cronograma de avaliação dos Projetos Pedagógicos dos Cursos (PPC's), do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e do Projeto Pedagógico Institucional (PPI), bem como dos instrumentos avaliativos que são direcionados para a análise destes planejamentos institucionais.

Participam do processo de avaliação institucional todos os segmentos: docentes, discentes, coordenadores de curso, gestores, sendo o PDI, visitado em oportunidades mais diversas e discutidos com os envolvidos no processo. Vale ressaltar que o processo de modificação, à partir dos resultados obtidos pela avaliação, é discutido, antes da efetivação do processo e, que outros momentos de releitura e discussão do PDI serão propostos para uma melhor integração com a avaliação.

Desde o início do processo de implantação do sistema de autoavaliação com a composição da CPA a ela foram garantidas todas as condições para que a mesma tivesse autonomia plena e pudesse eficientemente desenvolver o processo avaliatório. A participação de cada segmento institucional determinou que todo o processo fosse, de fato, democrático e participativo.

O resultado das avaliações possibilita com que a CPA possa de fato apresentar à Direção, sugestões de procedimentos, ações e propostas de

mudanças que visem o aprimoramento do trabalho desenvolvido na IES, a serem implementadas a curto, médio e longo prazo.

Em função dos resultados das avaliações, mudanças já ocorreram na instituição e outras medidas estão sendo tomadas no sentido de que as melhorias se revertam em benefício de toda a comunidade acadêmica.

Tabela 9: Ações propostas e realizadas da Dimensão VIII

AÇÕES PROGRAMADAS	AÇÕES REALIZADAS	RESULTADOS
Verificar o desempenho dos docentes, cursos, coordenadores e infraestrutura oferecida aos alunos e professores.	Realizar semestralmente a avaliação interna. Analisar estatisticamente os questionários respondidos pelos alunos. Sensibilizar a todos da importância do desenvolvimento de uma cultura de avaliação interna. Conscientizar sobre a importância da participação dos alunos na avaliação dos docentes. Utilização destas informações para compor a avaliação docente.	Dificuldade em conscientizar os alunos e docentes a responderem os questionários de avaliação. Resultados podem orientar as políticas institucionais. Ajuda a reforçar a missão da IES no que se refere à qualidade de ensino. O resultado observado reflete-se diretamente na gestão dos cursos de graduação referentes especialmente a distribuição de carga horária de professores, encaminhamento para cursos de capacitação e reestruturação do quadro docente. Auxilia os gestores da IES nas tomadas de decisão de manutenção, ampliação e reestruturação de toda a sua capacidade estrutural.
Apresentar os resultados da autoavaliação e da avaliação interna.	Disponibilizar resultados nas Unidades e no site.	Disponibilizar os resultados da avaliação interna aos discentes, docentes e funcionários da IES.

Fonte: CPA2013

DIMENSÃO IX

Políticas de atendimento aos estudantes e egressos.

Verifica-se que existem na Faculdade ALFA, devidamente consolidados, diversos programas de atendimento ao discente, que objetivam sempre além de estimular o ensino, a pesquisa e a extensão, garantir ao aluno, sucesso em sua trajetória.

O objetivo dessa dimensão é avaliar as formas com que os estudantes estão sendo integrados à vida acadêmica e os programas, por meio dos quais, a Faculdade ALFA busca atender aos princípios inerentes à qualidade de vida estudantil, identificando os programas de ingresso, acompanhamento pedagógico, permanência do estudante, participação em programas de ensino, pesquisa e extensão, a representação nos órgãos estudantis, buscando propostas de adequação e melhoria desta prática na ALFA.

Quanto à distribuição dos alunos por área do conhecimento, observa-se na tabela a seguir que a maior concentração de alunos está na área de Direito, seguido da área de negócios.

Tabela 10: Distribuição de alunos por curso em 2013

CURSO	Nº DE ALUNOS
Administração	512
Arquitetura e Urbanismo	51
Ciências Contábeis	412
Ciências Econômicas	60
Comércio Exterior	0
Direito	721
Engenharia Civil	192
Engenharia da Computação	72
Engenharia de Produção	79

Engenharia de Telecomunicações	25
Engenharia Elétrica	122
Engenharia Mecânica	117
Jornalismo	45
Pedagogia	77
Psicologia	452
Publicidade e Propaganda	124
Sistema de Informação	102
Turismo	0
TOTAL	3.163

Fonte: Dados da pesquisa 2013

Ressaltamos que a Instituição foi criada como uma Escola de Negócios, porém ao criar novos Cursos como de Psicologia e Engenharia, percebe-se uma demanda maior por estes cursos.

Além dos processos tradicionais curriculares (estágio profissional, estágio curricular e trabalho de término de curso), a Instituição utiliza modernas estratégias de ensino como o emprego do método de estudo de caso e jogos de empresas e softwares modernos que simulam situações assemelhadas às presenciadas na gestão de Empresas. Dentre as inúmeras facilidades e oportunidades oferecidas ao aluno da ALFA, destacam-se:

Núcleo de Apoio Pedagógico (NAP): criado com o intuito de prestar aos alunos, assistência, oferecendo-lhes condições para a sua realização como pessoa e para o encaminhamento à sua formação profissional plena. Além disso, intervém junto aos professores no aprimoramento do desempenho na sala de aula (conteúdos, métodos, técnicas) para a análise e compreensão das situações de ensino com base nos conhecimentos teóricos, ou seja, para vinculação entre as áreas do conhecimento pedagógico e o trabalho de sala de aula.

Núcleo de Educação Inclusiva (NEI): adota uma série de ações, especialmente, aquelas voltadas ao processo de inclusão social das pessoas

com necessidades especiais; ao incentivo da produção científica dos acadêmicos; a ampliação do espaço para estágio e atividades complementares; a criação de um ambiente propício ao desenvolvimento de projetos e pesquisas; e, por fim, ao incentivo das práticas de ações inclusivas. Ressaltando que a educação inclusiva ocorre desde 2002.

Tabela 12: Nº de alunos atendidos pelo NEI no período de 2009 a 2013

ANO	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE
2009	20	20
2010	21	19
2011	19	18
2012	19	18
2013	16	15

Fonte: Planejamento de Operações Acadêmicas

Ambulatório: é um diferencial da Faculdade ALFA e tem como objetivo oferecer primeiros socorros e encaminhamento aos hospitais, em casos mais graves, alunos e empregados da Instituição. Realiza atividades de prevenção de acidentes e doenças por meio de palestras e campanhas de conscientização.

Núcleo de Prática Jurídica (NPJ): no plano do Direito Penal, o mini júri se responsabiliza pela simulação a mais aproximada possível do julgamento do réu pelo tribunal do Júri, como efetivamente acontece, inclusive com as instalações específicas para tanto. Sem desmerecer o significado e o valor dessa prática simulada, o curso de Direito da Faculdade ALFA também enceta a gradativa condução dos alunos a presença nas audiências reais e nos trabalhos efetivos do Tribunal do Júri e dos tribunais de Justiça e Superiores, sempre acompanhados de professores orientadores, encarregados de ir explicando ao aluno o que está efetivamente acontecendo e o significado jurídico de cada ato praticado.

Núcleo de Estudos e Pesquisa em Psicologia (NEPP): Como extensão de suas atividades, a área de psicologia do Núcleo também dá suporte aos alunos com orientação vocacional e atendimento psicológico em psicodiagnóstico e psicoterapia, preparando-os para enfrentar a competitividade no mercado de trabalho, sendo este um diferencial da Faculdade em relação a outras IES.

Núcleo de Práticas Contábeis (NPC): as atividades são realizadas pelo em parceria com o Grupo Destra Soluções Empresariais. De acordo com o cronograma de atividades, os alunos passam pelos Departamentos Fiscal, Contábil e de Pessoal, durante três meses. Neste período, os trabalhos também são desenvolvidos na sede do NPC, localizada na Unidade Centro.

Empresa Júnior (ALFA Jr): nasce de uma iniciativa da Instituição com objetivo de incentivar as atividades de empreendedorismo e de desenvolvimento profissional dos estudantes. Está estruturada de forma multidisciplinar e departamentalizada pelas áreas de conhecimentos dos cursos de graduação da ALFA, administrada e gerenciada pelos alunos com a supervisão de um professor designado para acompanhar e orientar os trabalhos realizados pelos discentes.

Bolsas de Estudos: através de diversos programas, os alunos matriculados nos cursos ministrados pela IES, podem beneficiar-se de bolsas de estudos (FIES, PROUNI, OVG). A tabela(10) a seguir demonstra as 20 modalidades de financiamento de estudo utilizadas pelos 2.929 discentes, percebe-se que a maior concentração está nas bolsas oferecida pela empresa Coca Cola (27,31%), seguida pela Organização das Voluntárias de Goiás (OVG) com 19,80% do total.

Tabela 10: Tipos de Bolsa

TIPOS DE BOLSA	QTDE	%
COCA-COLA VESTIBULAR	800	27,31
OVG	580	19,80
PROUNI	450	15,36
FIES	400	13,65
CONVENIO EMPRESA	200	6,82
ESCOLA PÚBLICA	150	5,12
FUNCIONÁRIO	80	2,73
COCA-COLA CONV	70	2,39
FBR	70	2,39
PFF	20	0,69
ALFAPÓS	20	0,69
MONITORIA	19	0,64
JBS	15	0,51
REDAÇÃO COCA-COLA	10	0,35
FUJIOKA	10	0,35
FUNDAÇÃO ITAÚ	9	0,31
LUZ PARA OS POVOS	8	0,28
CREME MEL	7	0,23
OPEN ALFA	6	0,21
EGRESSO	5	0,17
TOTAL	2.929	100

Fonte: Dados da Pesquisa 2013

Estágio Supervisionado: articula a teoria e prática, a Faculdade Alves Faria possuem o Núcleo de Estágio que é o responsável pela padronização e arquivo da documentação comprobatória da prática de estágio realizada pelos alunos na Faculdade.

Trabalho de Conclusão de Curso: tem como objetivo oferecer ao formando a oportunidade de consolidar seus interesses e experiências pela elaboração de

um trabalho científico que explicita um esboço de formas de enfrentamento de problemas educativos de natureza prática ou teórica.

Atividades complementares: compreendem as atividades acadêmico-científico-culturais (atividades complementares) como conjunto de atividades acadêmicas, escolhidas e desenvolvidas pelo aluno durante o seu período de integralização curricular, visando ao aperfeiçoamento da própria formação e ao desenvolvimento do hábito da formação continuada.

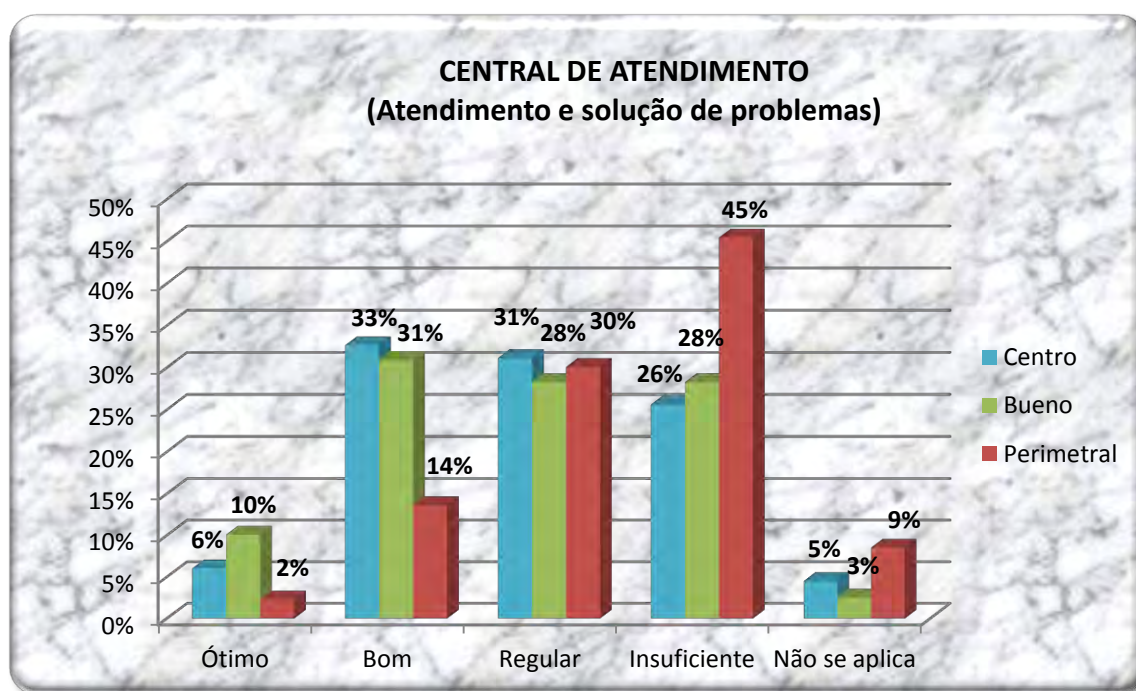
Projetos Interdisciplinares: todos os cursos têm eixos interdisciplinares que garantem o planejamento de atividades, visitas-técnicas e projetos interdisciplinares.

Visitas Técnicas: são definidas pelo corpo docente nas semanas de planejamento semestrais considerando-se os conteúdos programáticos das disciplinas envolvidas, os objetivos propostos e os locais selecionados para as visitas. Os alunos são acompanhados pelos professores e apresentam relatórios de aprendizagem posterior que integram a avaliação processual das disciplinas envolvidas.

Centro Acadêmico: O corpo discente tem como órgão de representação o Centro Acadêmico constituído na forma da legislação pertinente. A forma de escolha da representação estudantil nos órgãos colegiados da Faculdade é prevista em regulamento próprio, aprovado pelo Conselho Superior, observadas as regras estabelecidas no presente Regimento e na legislação própria.

Central de Atendimento: O atendimento na Central de Atendimento engloba os seguintes serviços: abertura de processos; requerimento de declarações e atestados; inscrições em cursos; matrículas; atualização de dados; acordos e negociações de parcelas; emissão de 2ª via de boletos bancários; a central não faz o recebimento de mensalidades. Consideramos nesta avaliação que a Central de Atendimento tem dificuldades no atendimento nos períodos dos limites de data, pois como todo bom brasileiro, a maioria dos discentes deixa

tudo para o último dia e com isso ocorre uma sobrecarga nos atendimentos, sendo uma sazonalidade que apresenta alta demanda. A Faculdade ALFA busca soluções que minimizarão a dificuldade e otimizará os serviços prestados pela Central de Atendimento, uma dessas alternativas é a disponibilização de alguns dos serviços no aluno online, onde o próprio discente solicita e imprime alguns documentos. Uma outra alternativa será a implantação de um gerador de senha via sistema que facilitará o agendamento do aluno e diminuirá a fila. Mas, o grande anseio está na implementação de uma central virtual que diminuirá significativamente os serviços solicitados pessoalmente, passando a serem quase todos pela web. No gráfico (11) a seguir demonstra que há percentual considerável de discentes que considera satisfatório os serviços da Central de Atendimento, principalmente nas unidades Bueno e Centro, no campus Perimetral há mais demanda devido ao quantitativo de alunos.

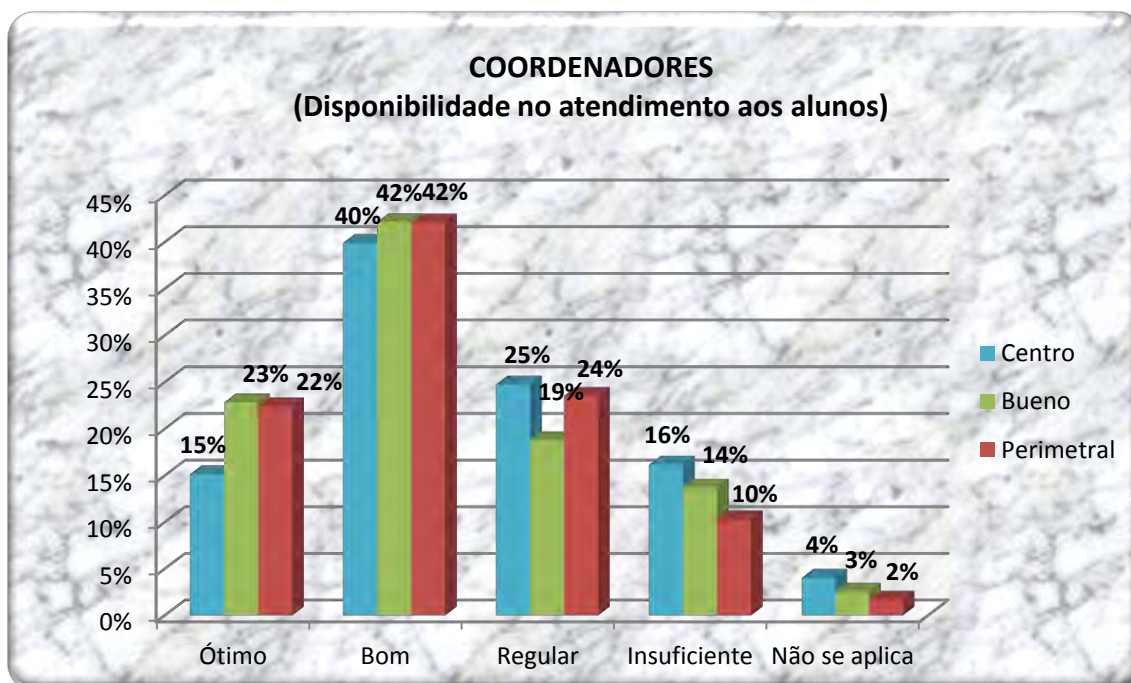


Fonte: CPA 2013

Acompanhamento de egressos: uma das ações foi criar a Associação dos Alunos Diplomados da Graduação e Pós-Graduação da Faculdade ALFA(AADGPG), que verifica a inserção deste ex-aluno no mercado de trabalho e mantém contato com o ex-aluno. A AADPG é uma instituição civil sem fins

lucrativos, tendo como objetivo trabalhar pela contínua valorização dos diferenciais de qualificações acadêmicas, sociais, culturais e de cidadania dos egressos dos cursos de graduação e pós-graduação. A ALFA pensando na qualidade de ensino oferecida aos alunos e para garantir que os egressos alcançam o sucesso pleiteado, realizou uma pesquisa com os ex-alunos que visou contribuir, para a melhoria da instituição em todos os seus aspectos, ajudando a instituição como fonte de informação para fortalecer e manter a qualidade de ensino.

Constatou-se que a Instituição procura atender aos discentes em vários aspectos, sendo um indicador relevante, o acadêmico demonstra que ao escolher a Instituição o faz pela qualidade de seus cursos, pela infraestrutura disponibilizada e pelos demais serviços de atendimento ao mesmo. Um ponto relevante é a disponibilidade dos coordenadores em realizam atendimentos aos alunos para tratar de assuntos diversos e o nível de satisfação está expresso no gráfico (11) exposto abaixo.



Fonte: CPA 2-13

Entende-se que a total implantação do Sistema Acadêmico possibilitará uma interação digital 24h por dia entre docentes, discentes, Secretaria e

Coordenadores. Através deste, os acadêmicos terão total acesso aos dados financeiros e acadêmicos, facilitando as informações e as solicitações. Além de todo atendimento virtual os alunos possuem a disposição das 09h até às 21h, atendimento na Central de Atendimento, setor de acordos financeiros, Ouvidoria e os Coordenações.

Evidencia-se que um aspecto que necessita atenção, diz respeito ao contato com os egressos, sendo verificado que a Faculdade ALFA busca criar um Banco de Dados dos Egressos com a finalidade de mapeará a trajetória profissional permitindo abertura de novos estágios, ofertas de empregos para os atuais discentes, desenvolvimento de produtos de interesses dos egressos (pós-graduação e extensão).

Apresentamos a seguir a tabela que demonstra as ações propostas e realizadas dessa dimensão, evidenciamos também os resultados atingidos e almejados nos casos que denotam atenção por parte da instituição.

Tabela 12: Ações propostas e realizadas da Dimensão IX

AÇÕES PROGRAMADAS	AÇÕES REALIZADAS	RESULTADOS
Política de acesso, seleção e permanência de discentes.	Vestibulares semestrais. Bolsas de estudos. Núcleo de Apoio Pedagógico.	Avaliação da satisfação do acadêmico em relação ao curso, para manter a permanência.
Implementação de um novo sistema acadêmico.	Em implantação.	Atualmente existem vários softwares. O novo sistema acadêmico concentrará todas as informações acadêmicas para os docentes e discentes.

Atuar na melhoria dos serviços prestados estreitando os vínculos da Faculdade com alunos.	Atendimento da Ouvidoria. Demandas recebidas por e-mail.	A Ouvidoria transmite imediatamente aos setores de interesse para que tomem as devidas providências. Ao verem as demandas atendidas a comunidade passa a confiar na Ouvidoria e contribui mais com críticas e sugestões. Os elogios são transmitidos aos funcionários e setores estimulando a melhoria dos serviços. Contribui para o fortalecimento da imagem da ALFA.
Manter um canal permanente de comunicação e troca de informações com os egressos, auxiliando-os no processo de inclusão no mercado de trabalho.	Acompanhar o acadêmico no mercado de trabalho. Criar um banco de dados sobre os egressos. Encaminhar egressos ao mercado de trabalho.	Ausência de um software que facilite o controle. Aquisição do software que possibilita mapear a trajetória profissional do egresso permitindo abertura de novos estágios, ofertas de empregos para os atuais discentes, desenvolvimento de produtos de interesses dos egressos.
Atender a demanda de acordos financeiros para acadêmicos inadimplentes com a Faculdade.	Acordos feitos.	Oferecemos inúmeros descontos para o aluno, bem como, uma política de adesão ao FIES.
Acompanhamento sistemático da performance dos alunos no ENADE.	Elaboração de Proposta de melhorias.	Reunião com docentes para traçar ações de melhorias no curso.

Fonte: CPA 2013

DIMENSÃO X

Sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior.

Esta dimensão tem o objetivo de avaliar a capacidade de administração financeira da Faculdade Alfa, as garantias de sustentabilidade e continuidade dos compromissos institucionais.

De acordo com a pesquisa realizada junto ao departamento financeiro da Faculdade ALFA, a gestão financeira dos cursos superiores tem sido exercida dentro dos padrões de excelência vigentes pela Mantenedora, pertencente ao Grupo José Alves, inclusive com o fiel cumprimento de todas as determinações legais e societárias, devidamente atestadas por Auditoria Independente contratada.

Ressalta-se que, a Entidade Mantenedora, mantém o ponto de equilíbrio que determina a sanidade financeira da instituição, através de uma gestão firme e competente, e, mesmo em face à inadimplência, atende todas as necessidades institucionais, honra, rigorosamente em dia todos os seus compromissos sejam eles trabalhistas, fiscais e tributários, realiza os investimentos necessários, investe na capacitação de docentes e do corpo técnico administrativo, cumpre com as determinações das convenções coletivas das categorias, determinando assim que a Faculdade ALFA cresça, se mantenha e se consolide na sua condição de instituição de ensino eficaz e eficiente.

As políticas de captação e manutenção dos alunos, mecanismos de controle da evasão e inadimplência, adequação da estrutura de oferta e política de captação de recursos, são pontos de destaque na administração da ALFA.

A CPA entende como potencialidade, a sustentabilidade financeira da Faculdade ALFA por estar baseada na programação orçamentária semestral, todos projetos e programas previstos no PPI e PDI são considerados na

organização do orçamento. Existe um gerente financeiro e uma equipe especializada para esta finalidade. Há Gestão de Caixa, competência com foco em resultados e qualificação constante da equipe responsável pela gestão dos recursos.

Os principais objetivos no próximo ano serão adequar o orçamento de forma a contemplar premissas fundamentais para manutenção de um ensino superior de qualidade, tendo como base investimentos na área de tecnologia, infraestrutura e desenvolvimento do corpo docente e administrativo.

Tabela 12: Ações propostas e realizadas da Dimensão IX

AÇÕES PROGRAMADAS	AÇÕES REALIZADAS	RESULTADOS
Elaborar o orçamento anual.	Reuniões com coordenadores das áreas administrativas e acadêmicas para projeção dos recursos necessários. Coleta de dados nas áreas. Elaboração da receita com base em dados históricos e análise de cenário.	É necessária uma revisão com os coordenadores, do orçamento antes de enviar para Mantenedora. Dificuldade dos coordenadores preverem despesas. Controle rigoroso dos gastos, a fim de evitar gastos desnecessários / excessivos. Previsão de despesas com análise do histórico do ano anterior e mais as necessidades no próximo ano. Discussão preliminar das informações coletadas. Consolidação dos dados. Colocar em parâmetros as informações em consonância com o PDI. Submeter à apreciação da Diretoria. Monitoramento e controle de acordo com o orçamento anual.

<p>Elaborar e analisar os Indicadores de Acompanhamento e Controle.</p>	<p>Analisar a situação econômica e financeira da instituição. Definir os indicadores a serem parametrizados. Colocar os indicadores em parâmetros. Calcular os indicadores. Avaliar os dados obtidos. Levantar as informações desde o início das atividades da instituição, acompanhando a evolução das receitas, custos, comportamento do mercado (oferta/demanda), evolução do ingresso dos alunos, comportamento da concorrência, visando identificar as necessidades do mercado para uma análise real da situação econômica e financeira da instituição.</p>	<p>Ainda se faz necessário cruzar informações entre departamentos e coordenações. O volume de dados levantados permite o passo para a segunda etapa da definição de indicadores para medição do comportamento econômico financeiro da instituição. Esses indicadores permitem a empresa com maior eficiência.</p>
<p>Captar e alocar os recursos.</p>	<p>Alocação de recursos para o custeio. Realização do planejamento orçamentário para cobrir as despesas e investimentos que asseguram a manutenção da infraestrutura necessária para o cotidiano institucional. Capitalização dos recursos para todos os projetos estabelecidos no PDI.</p>	<p>Gestão de Caixa e Competência com foco em resultados. Qualificação constante da equipe responsável pela gestão dos recursos; Os resultados primários foram incorporados no planejamento da gestão acadêmica e financeira.</p>
<p>Alocar os recursos financeiros para programas de ensino, pesquisa e extensão.</p>	<p>Alocação dos recursos de custeio. Realização do planejamento orçamentário para cobrir as despesas e investimentos que asseguram a realização dos programas de ensino, pesquisa e extensão.</p>	<p>A atividade de extensão, os cursos e a prestação de serviços em geral são administrados com recursos financeiros próprios, oriundos das receitas de mensalidades dos cursos em andamento, bem como advindos de programas públicos. Capacidade para ampliação dos programas de ensino, pesquisa e extensão.</p>
<p>Monitorar e controlar o orçamento anual.</p>	<p>O monitoramento e o controle do orçamento anual são efetuados diariamente através de planilhas que permite o comparativo de todas as contas de receita, despesas e investimentos orçadas e executadas.</p>	<p>Mudanças durante o ano que acabam impactando um melhor controle e gerando morosidades. Dados resultantes do Real x Orçado, como base para tomada de decisão.</p>

Investir em Infraestrutura e aparelhamento dos cursos.

Ampliar a capacidade instalada, para atender as necessidades oriundas das atividades do ensino superior em função do crescimento da demanda das vagas dos novos cursos e da otimização e a ocupação dos novos espaços construídos no campus e projetados especificamente para uso na atividade de ensino e eventos.

Destinar recursos para investimentos em infraestrutura.
Aquisição de acervo bibliográfico e equipamentos.

Demora e burocracia no processo de aquisição e liberação de recursos para aquisição de investimentos. Recurso aprovados e disponíveis para os investimentos. Projeto desenvolvido e executado por profissionais qualificados.

Fonte: CPA 2013

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A avaliação Institucional na Faculdade ALFA é entendida como busca contínua de excelência da qualidade no desempenho acadêmico, do aperfeiçoamento constante do planejamento, da gestão competente e do fortalecimento progressivo dos compromissos sociais, da democratização e a transparência nas práticas nas IES.

Demonstrando que o relatório de avaliação será compreendido como um instrumento a serviço do planejamento e do desenvolvimento institucional da Faculdade ALFA. Portanto, a partir do relatório da autoavaliação institucional, em que se destacou sua essencialidade, obteve-se a visão global do processo e dos resultados. Serão, então, extraídas informações úteis para se alcançar os objetivos da avaliação: a busca da melhoria.

O processo avaliativo aplicado, detectou alguns pontos a serem aperfeiçoados e ações a serem implementadas neste sentido. Contribuiu para identificação de potencialidades e fragilidades que estão sendo refletidas com o objetivo de melhorar continuamente os serviços prestados em favor de toda comunidade acadêmica e sociedade em geral.

Destacam-se alguns projetos e metas estabelecidos:

- Ampliar a oferta de cursos no ensino de graduação e de pós-graduação;
- Aumentar as políticas de assistência estudantil;
- Estender a oferta de cursos de capacitação para os colaboradores técnicos administrativos;
- Incentivar e apoiar a promoção de eventos de natureza científica e cultural, bem como apoiar a participação de docentes, estudantes e técnico administrativos nesses eventos;
- Desenvolver ações de extensão e de interação com a sociedade.

Finalmente, a análise deste relatório pretende enriquecer o processo democrático interno, visando à construção de uma Instituição de ensino superior mais justa e igualitária, socialmente responsável e comprometida, sobretudo, transparente para a sociedade como um todo.